

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ

bakalářské prezenční studium
2005–2008

Adéla Trnková

**Průvodcovská činnost jako alternativní forma
vzdělávání**

Guiding: an alternative form of education

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2008

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Šnýdrová CSc.

Konzultanti práce:..... Ing. Olga Tichá, Marta Hosnedlová,

Ing. Jiří Tuček, Ing. Helena Trnková

P r o h l a š u j i ,

že tuto předloženou bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně a uvádím v ní všechny použité prameny a literaturu.

V Kladně, 25.4.2008

OBSAH

0	Úvod.....	8
A.	TEORETICKÁ ČÁST	
1	Osobnost.....	10
1.1	Osobnost – definice.....	10
1.2	Biopsychosociologický celek a jeho jednotlivé determinace.....	10
1.3	Charakter, rysy, temperament, schopnosti.....	12
1.4	Kultura.....	15
1.5	Průvodce – definice.....	16
2	Osobnost průvodce.....	18
2.1	Osobnostní předpoklady pro povolání průvodce	18
2.2	Osobnostní vlastnosti neslučitelné s povoláním průvodce.....	23
2.3	Vlastnosti a povahové rysy	24
2.4	Loajalita s vysílající agenturou.....	26
2.5	Profesionální zodpovědnost	26
2.6	Kvalifikace, odborné vzdělání.....	27
2.7	Fyzické předpoklady.....	27
2.7.1	Tělesná zdatnost.....	28
2.7.2	Vzhled.....	28
2.8	Komunikační schopnosti průvodce.....	28
2.9	Zkušenosti a praxe.....	29
3	Profesionální příprava	30
a)	Český turista v Čechách.....	30
b)	Český turista v zahraničí.....	30
c)	Zahraniční turista v Čechách.....	30
d)	Zahraniční turista v zahraničí.....	30

3.1	Školy cestovního ruchu.....	31
3.2	Kurzy pro průvodce.....	31
3.3	Vlastní vzdělávání.....	31
4	Komunikace.....	32
4.1	Informační minimum.....	33
4.2	Forma výkladu.....	34
4.3	Obsah výkladu.....	35
4.4	Schopnost spolupráce s dalšími subjekty.....	36
5	Konflikt.....	37
5.1	Obecně o konfliktu (psychologický pohled).....	37
5.2	Důsledky konfliktu.....	40
5.3	Asertivita.....	41
5.4	Konflikt v průvodcovské činnosti.....	42
5.4.1	Konfliktní skupina.....	43
5.4.2	Konflikty se spolupracujícími subjekty.....	43
5.4.3	Konfliktní klient.....	44
5.4.4	Konflikt s řidičem dopravního prostředku.....	45
B.	EMPIRICKÁ ČÁST	
6	Obsah a pojetí empirické části bakalářské práce.....	46
6.1	Zpracování a vyhodnocení ankety.....	46
6.2	Prezentace výsledků.....	49
a)	Vyhodnocení diagramů (typy a popisky).....	51
b)	Grafické vyhodnocení otázky č. 1 včetně tabulky.....	55
c)	Grafické vyhodnocení otázky č. 2 včetně tabulky.....	63
6.3	Zpracování volných informací.....	70
6.4	Shrnutí.....	74

7	Závěr.....	75
8	Bibliografická citace.....	77
9	Bibliografie.....	79
10	Přílohy.....	80

RESUMÉ

Činnost průvodce je pro mnoho lidí velmi nejasná záležitost. Je na ni mnoho pohledů a názorů, ale čím více se člověk dostává do detailů této profese, tím více se uvědomuje, že je to práce zajímavá, zábavná, dobrodružná, ale i náročná na přípravu a na předpoklady, která musí průvodce splňovat. Ale hlavně – v průvodcovské činnosti jde o předávání informací, tedy o vzdělávání.

Tato bakalářská práce se bude v teoretické části zabývat profilem osobnosti průvodce a předpoklady pro výkon této činnosti a v empirické části vyhodnotí názor samotných profesionálů na svoji vlastní činnost.

SUMMARY

Guiding is for many people not an easily understood business. There are many opinions and views on how people become familiar with the details of this profession. They may understand that this work is interesting, funny and adventurous. In addition, they may understand that the preparation for guides is demanding, requiring a lot of study. Most importantly, guiding is about the transmission of information, the education of clients.

The theoretical part of my bachelor's work emphasizes the guide's personality and all the qualities required for this work. The practical part will be the evaluation from the professional guides about their work.

O ÚVOD

Tato bakalářská práce se zabývá neobvyklou formou vzdělávání – průvodcovskou činností. Pro mnoho lidí je to především zdroj obživy, avšak málo kdo si ale uvědomí, že hlavní poslání této práce je předávání informací a tedy zvyšování úrovně vzdělanosti lidí.

K tomu, aby interakce mezi průvodcem a klientem byla kvalitní, je zapotřebí dobré přípravy na tuto profesi. A aby příprava byla perfektní, je dobré znát hlavní náplň a předpoklady k tomu se dobrým průvodcem stát. Člověk, který je motivován a prohlubuje své znalosti, který nachází naplnění v tom, co dělá, se stává kvalitnější, tedy profesionálem ve svém oboru.

Bakalářská práce, kterou jste právě otevřeli, vám umožní nahlédnout do tajemství této profese, objasní vám její náplň a pomůže zkonkretizovat hlavní předpoklady pro tuto činnost. Ukáže vám, jak by měl profesionální průvodce vypadat, jaké předpoklady by měl splňovat, ale také, jak by měl správně vést svoji interakci a jak by měl zvládat stresové situace a konflikty.

Kromě teoretické části obsahuje i část empirickou založenou na krátké, ale přesně formulované anketě, na které se podílelo bez mála sto průvodců s různorodou délkou praxe a zkušeností. Touto částí práce je možné přímo nahlédnout do myšlenek lidí, kteří mají k tomuto tématu nejbližší a kteří jí nejlépe rozumí.

Hlavním přínosem této práce je především objasnění samotného profilu průvodce a kritérií, které by měl splňovat. Pokouší se zmapovat nedostatky a úskalí, které tato práce přináší. Dává rady, jak postupovat při potížích a na několika příkladech ukazuje lidskou stránku této práce, která je sice náročná, ale nesmírně zajímavá a dobrodružná.

Na závěr bych ráda poděkovala vedoucí práce, paní PhDr. Ivaně Šnýdrové CSc., která mi byla po celou dobu zpracování bakalářské práce oporou a která mi umožnila dovést tuto práci kvalitativně i kvantitativně do zdárného konce.

Také bych ráda poděkovala svým velice zkušeným konzultantům a kolegům, paní Martě Hosnedlové a Ing. Jiřímu Tučkovi za pomoc při zpracování ankety do empirické části této práce, paní Ing. Olze Tiché za pomoc při obsahovém zpracování práce a za bohaté zkušenosti z oboru a paní Ing. Heleně Trnkové za umožnění s touto průvodcovskou profesí začít také a tedy pomoc při profesním rozjezdu a nasbíráním cenných zkušeností nejen pro život, ale také pro tuto bakalářskou práci.

A. TEORETICKÁ ČÁST

1. OSOBNOST

1.1 Osobnost - definice

Zřejmě nejlepším způsobem, jak popsat osobnost a profil průvodce je se nejdříve podívat na osobnost jako takovou.

V encyklopedii Diderot je vysvětlení pojmu osobnosti takovéto: „Je to dynamický souhrn, celek, jednota duševních vlastností a duševních procesů člověka, propůjčující mu neopakovatelnou jedinečnost.“

(Diderot, 1997, 3. svazek, str. 381)

Ovšem tento pojem je velmi obecný a je nutné, aby se specifikoval. Každá osobnost se totiž projevuje určitými psychickými projevy, které se odrážejí od dané situace, ve které se osobnost nachází. A právě daná situace stimuluje osobnost, aby se projevila – tedy stimuluje celek dispozic a tou je právě - osobnost. (Nakonečný, 1993).

1.2 Biopsychologický celek a jeho jednotlivé determinace

Pokud vezmeme osobnost jako biopsychosociologický celek, je dobré se na jednotlivé složky podívat.

„Biologická determinace předurčuje člověka dvěma faktory. A to evolucí a dědičností. Evolučně preformované programy chování jsou tvořeny systémem vrozených reflexů, resp. instinktů, které zajišťují přizpůsobení základním podmínkám života, resp. uspokojování základních životních potřeb.“ (Nakonečný, 1993, str. 15). Silnější přežije. Pokud by nám totiž chyběla tato základní složka, a to hlavně schopnost učit se, těžko bychom obstáli v životě.

Druhou determinantou je dědičnost, která velice úzce koreluje s evolucí. Nemyslím teď tělesnou dědičnost, čili to, jak kdo vypadá, ale chování. Stačí jen se poohlédnout okolo sebe a sami můžete zhodnotit,

jak každý člověk reaguje jinak. Každý totiž zpracovává informace v mozku jiným způsobem. A samozřejmě toto různé chování se přenáší z generace na generaci. Proto není divu, že děti mají podobné chování, jako jejich rodiče. A podobné chování většinou vyjadřuje podobný temperament. V Murphiho zákoně bohužel platí, že po rodičích dědíme jen vlastnosti nejhorší.

Další determinantou osobnosti jako celku je jeho psychologické pojetí, které se projevuje již od útlého dětství. Zřejmě v době, kdy si začínáme uvědomovat, co vlastně děláme a také kdy si své chování pamatujeme. A k tomu, aby se člověk začal určitým způsobem projevat, potřebuje sociální roli. Roli, se kterou se potřebuje ztotožnit. Neboť náplň dané role podněcuje člověka k určitému motivovanému chování a pokud ji vyplňuje dobře, přichází odměna. Jako například role průvodce, který pokud vykonává tuto funkci dobře, přichází nejen peněžitá odměna, ale hlavně pocit z dobře vykonané práce a sebeuspokojení a naplnění.

Další a poslední determinantou osobnosti je sociální faktor. Je totiž nutné, aby se člověk začlenil do společnosti a tímto procesem se nazývá socializace. Tím pádem se člověk učí přijímat role, které mu do života vstupují. Pokud je nepřijme, nikdy nebude brán jako rovnocenná osobnost. Ovšem zde je nutné také připomenout jeden důležitý faktor a tím je kultura. Kultura totiž ovlivňuje nejen chování v dané roli, ale také hodnoty, motivy a další aspekty. Každá kultura má totiž různá pravidla, která se respektují. (viz kapitola 2.4)

Například: způsob stolování. I dnes se pokaždé divím, jak mi někteří klienti u stolu jedí holýma rukama. V naší kultuře bychom řekli, že jsou nevychovaní a že neumí stolovat. U nich je to ovšem naprosto normální věc.

1.3 Charakter, rysy, temperament, schopnosti

Struktura osobnosti je také tvořena těmito čtyřmi složkami: schopnostmi, rysy, charakterem a temperamentem.

Schopnosti jsou výkonné vlastnosti, podmiňující míru úspěchu člověka v různých směrech činnosti. Jsou ukazatelem toho, jaký rozdíl bude v kvalitě, rychlosti a snadnosti osvojení a výkonu v určité činnosti různých lidí za stejných podmínek. Schopnost není vrozená, ale vzniká na základě vrozených vloh. Na základě stejných vloh se mohou rozvinout různé schopnosti a stejná schopnost se může rozvinout na základě různých vloh.

Úroveň schopností označujeme pojmy:

- Nadání – souhrn schopností určitého druhu, které umožňuje pozoruhodné a nadprůměrné výkony v dané oblasti činnosti
- Talent – zvlášť vysoce rozvinutý souhrn schopností. Umožňuje člověku, aby ve svém oboru dosáhl vynikajících výsledků.
- Genialita – mimořádně rozvinutý talent, který umožňuje vytvořit epochální a vrcholná díla.

Inteligenci můžeme označit jako obecnou schopnost. Je to soubor schopností sloužících k poznávání a řešení problémů, schopnost učit se a používat naučené. Označujeme jako IQ (kvocient inteligence), čili číselné vyjádření úrovně inteligence jednotlivce.

Kromě obecné schopnosti existuje ještě schopnost specifická, která umožňuje úspěšné vykonávání speciálních druhů lidské činnosti (hudební, herecké, konstrukční,...)
(Helus, 1995)

Rysy jsou psychické vlastnosti, kdy pomocí nich můžeme určovat obecnější tendence lidského prožívání a chování. Mohou být individuální (povahové vlastnosti) a obecné.

Za základní typy rysů považujeme :

- introverze X extroverze (určuje základní osobnostní zaměření jedince)

- dominance X submise (vyjadřuje tendenci ovládat nebo se podřizovat)
- labilita X stabilita (charakterizuje reaktivitu člověka a její přiměřenost vyvolávajícím předmětům)
- rozhodnost X nerozhodnost
- citovost X rozumovost (Helus, 1995)

Temperamentem se rozumí dynamická vlastnost osobnosti, souhrn vlastností organismu, určujících dynamiku celého prožívání a chování osobnosti. Dynamika prožívání a chování je tempo a intenzita průběhu a střídání psychických procesů, stavů, činností, jednání. Spočívá v rychlosti a intenzitě reakcí člověka na různé podněty, délce trvání různých duševních zážitků, na tom, jak výrazně je člověk projevuje navenek.

Řecký antický lékař Hippokrates vytvořil první teorii temperamentu, kterou později upravil lékař Galenos. Hippokratova teorie říká, že v těle existují čtyři tekutiny podle toho, která v těle převládá, vznikají čtyři základní typy temperamentu:

- a) sangvinik (krev) – nestálý, živý, pohyblivý, bezstarostný, rychlé střídání citů,...
- b) cholerik (žluč) – výbušný, neústupný, chamtivý ale pořádkumilovný, těžko se ovládá,...
- c) flegmatik (sliz) – pomalý, klidný, city navenek málo výrazné, ale stálé,...
- d) melancholik (černá žluč) – sklíčený, vše bere velmi vážně, stálá znepokojenost,...

(Helus, 1995)

Charakter je možno vysvětlit řeckým ekvivalentem „charaktér“, tedy nesmazatelné znamení. Je to soubor psychických vlastností osobnosti, které se zakládají na mravních zásadách a projevují se v jednání a chování člověka. Je ovlivňován temperamentem a schopnostmi a je usměrňován celkovou rozumovou vyspělostí člověka. Projevuje se v cílech, které si člověk klade a v prostředcích, které používá k jejich

dosažení. Charakter tvoří jádro osobnosti, souhrn kladných a záporných vlastností a vtiskuje ráz chování člověka. Není vrozený ani dědičný – mění se v praktické činnosti, získáváním životních zkušeností.

Shrnuje obecné a individuální vlastnosti:

- a) obecné – výsledek celkového, jednotného, společenského vlivu
- b) individuální – výsledek osobní zkušenosti, u dospělého se vytváří hlavně sebevýchovou

Charakterové vlastnosti mohou být dobré i špatné. Jsou proměnlivé, závisí na výchově, na působení společnosti. Jsou ovlivněny činností člověka. U normálního jedince tvoří jednotu.

Charakter mohou ovlivňovat vztahy k určitým věcem či osobám. Tyto charakterové rysy se proto rozdělují na:

- 1) – vztah ke společnosti : humánní poměr k lidem
 - světonázorová orientovanost : pochopení vlastního životního cíle
 - vztah k morálce : čestnost, svědomitost, pravdomluvnost
 - citový vztah k lidem : láska, přátelství, společenská, soucit
 - altruistický poměr k lidem : štědrost, přejícnost, velkodušnost
 - duševní blízkost a těsný vztah k lidem : pochopení, porozumění, uznalost, shovívavost, spravedlnost a jejich opak, důvěrnost, upřímnost a jejich opak
 - způsob chování k lidem : slušnost, vlídnost, pozornost, laskavost, ohleduplnost a opak
- 2) – charakterové rysy vyjadřující vztah k práci:
 - celkový poměr k práci : pracovitost, usilovnost, snaživost X pohodlnost, vyhýbání se a zanedbávání práce
 - způsob práce . důkladnost, přesnost, dochvilnost, soustavnost X lajdáctví, nepořádnost, povrchnost, nedbalost
 - mravní vztah k práci : svědomitost, smysl pro povinnost X znevažování práce, nedostatek smyslu pro povinnost

- 3) – charakterové rysy vyjadřující vztah k vlastní osobnosti = rysy sebevědomí:
- zdravé sebevědomí : sebekritičnost, hrdost, skromnost
 - přemrštěné sebevědomí : přeceňování se, egoismus, domýšlivost, nadutost, povýšenost, samolibost
 - malé sebevědomí : sebezpodceňování, pocit méněcennosti, nedůvěra v sebe, poníženost
- 4) – volní rysy charakteru (tvoří jeho jádro, jsou získané a ovlivněny výchovou a sebevýchovou)
- cílevědomost : takové chování, které je sladěno s životním cílem
 - samostatnost : schopnost podřizovat chování vlastním názorům a přesvědčení
 - rozhodnost : schopnost dělat za obtížných okolností včasná, opodstatněná a pevná rozhodnutí a uskutečňovat je
 - vytrvalost : schopnost dovádět rozhodnutí do konce
 - sebekázeň a sebeovládání : schopnost kontrolovat své chování a ovládat se
 - ukázněnost : podřizování chování pravidlům a požadavkům společnosti
 - statečnost a smělost : připravenost a dovednost jít za dosažením společensky hodnotného cíle bez ohledu na osobní prospěch
 - jiné volní vlastnosti : iniciativnost, houževnatost atd.... (Helus, 1995)

1.4 Kultura

„Slovo kultura pochází z latiny, doslova znamená „to, oč je třeba pečovat“ a původně se užívalo pro pěstování kulturních plodin (například kultura vína, chmele). Dnes se používá v různých oblastech a označuje to, co je odkázáno na soustavnou lidskou péči a co by bez ní zaniklo. Jeho význam závisí na kontextu, ve kterém je použito.“ (Diderot, 2. svazek, str. 569)

Kultura je složitým společenským jevem (kultura v daném okamžiku), procesem (kultura je proměnlivá) i vztahem (v kultuře se odrážejí vztahy člověka a společnosti k okolnímu světu)

Sociologické pojetí kultury má několik rovin :

- v nejširším významu se kultura považuje za komplex tvořený aktivní tvůrčí činností lidí vedoucí k osvojení světa a touto činností vytvořenými hodnotami. Tyto činnosti spočívají v osvojování , přejímání, zhodnocování zkušeností a nové tvůrčí činnosti.
- V užším slova smyslu je kultura relativně integrovaný celek zahrnující chování, činnosti a výtvořiny určitého seskupení lidí. Toto chování se řídí závaznými společenskými vzory , které se vytvářejí ve vzájemných vztazích daného seskupení lidí a jsou předávány z generace na generaci.
- V nejužším pojetí je modifikací nejširšího významu tím, že obsahový záběr činností a hodnot se redukuje pouze na oblast estetická či pouze umění.

Pro sociologické chápání a zkoumání kultury jsou charakteristické tyto momenty:

- V kultuře jsou podstatné lidské činnosti a hodnoty
- Kultura není vrozená , zděděná či instinktivní, ale je naučená
- Kultura je kolektivním produktem, vytvářejí ji lidé , kteří jsou v sociální interakci
- Kultura jako celek si zachovává kontinuitu v čase, kulturní hodnoty se přenášejí z generace na generaci
- Kultura je adaptivní, tzn. schopná na základě činností lidí se přizpůsobovat vnitřním a vnějším změnám. (Helus, 1995)

1.5 Průvodce - definice

Oblast služeb cestovního ruchu je Evropským výborem pro normalizaci (CEN) upravena v normě EN 13809:2003 (v ČR převzata jako ČSN EN 13809:2004), která je pro Českou republiku závazná.

Podle této definice je průvodcem cestovního ruchu („tourist guide“) „fyzická osoba, která provádí návštěvníky v jazyce podle jejich výběru a poskytuje výklad o kulturním a přírodním dědictví oblasti , přičemž tato osoba má obvykle specializaci na příslušnou oblast vydanou a/nebo uznávanou příslušným úřadem“ (1)

Podle Evropské federace asociací turistických průvodců je úlohou průvodce cestovního ruchu seznamovat skupiny nebo jednotlivce ze zahraničí s památkami, pamětihodnostmi a muzei města nebo regionu a zábavnou formou v jazyce návštěvníka interpretovat kulturní a národní dědictví a přírodní prostředí.

Tato profesionální aktivita je prováděna osobami s příslušnou kvalifikací, která je odlišná od kvalifikace vedoucího zájezdu.

Průvodce je dobře informovaný prostředník mezi nejnovějšími poznatky mnoha oborech a zájmy a poptávkou návštěvníků po informacích.

Česká legislativa definuje průvodcovskou činnost v oblasti cestovního ruchu jako „doprovázení skupiny osob nebo jednotlivců, při němž je v jazyce dle jejich výběru poskytován výklad o kulturním a přírodním dědictví země. Výklad obsahuje zejména informace o kultuře (historické, umělecké, archeologické, folkloristické, etnologické, gastronomické apod.) , životním prostředí (geologické, přírodní, klimatické a pod), jednotlivých lokalitách (historických, průmyslových, městských centrech apod), místech (muzea, kostely a pod) a s tím spojené zajištění dalších nezbytných činností spojených s doprovodem skupiny , osob nebo jednotlivců, vedením a kontrolou itineráře, zjištěním programu, obstaráním základních informací během cesty, včetně praktických informací vztahujících se k místu pobytu a poskytováním základní pomoci doprovázeným osobám“. (2)

2 OSOBNOST PRŮVODCE

Drobná (2004) uvádí ve své publikaci podle Vojtěcha Černého různé typy osobnosti jako např. Mocislav, Drsoň, Nedůvěřila, Zoufalka ponurá, Slaboň, Lidumilec laskavec, Prud'as Výbušník. Pro průvodce cestovního ruchu se asi nejvíce hodí označení Všedružil kamarádský. O tomto typu lidí je uvedeno: „Mají potřebu kontaktu s lidmi. Jsou družní, lehce uzavírají přátelství a mají široký okruh známých. Mezi nimi platí za čilé a podnikavé kamarády. Někdy působí jako upovídání, protože mají dar výřečnosti a sdílnost jim také nechybí. Jsou aktivní, žádní peciválové, jsou pohotoví a bystří“. (Drobná, 2004, str. 149)

2.1 Osobnostní předpoklady pro povolání průvodce

K tomu, aby se člověk stal dobrým průvodcem, potřebuje několik důležitých předpokladů, které ho dokážou vyhoupnout až do profesionální úrovně. Samozřejmě, tyto předpoklady jsou také doprovázeny pílí a úsilím, neboť jen dostatečný čas umožní rozvíjet tyto předpoklady tak, aby člověk docílil kýžené úrovně.

Zřejmě nejdůležitější předpoklady pro výkon průvodcovské činnosti jsou:

A. Vědomosti :

- celkový rozhled
- kvalifikace a odborné vzdělání (viz kapitola 2.6)
- informační minimum (viz kapitola 4.1)
- základní znalost psychologie

B. Komunikační schopnosti : (viz kapitola 2.8)

- znalost jazyka přicházejících klientů / jazyková vybavenost
- schopnost poutavého výkladu
- schopnost improvizace

- smysl pro humor

C. Profesionalita :

- rozhodnost, schopnost rychlého jednání
- dochvilnost
- zdvořilost
- organizační schopnosti
- orientace v terénu
- flexibilita

D. Vlastnosti a povahové rysy: (viz kapitola 2.3)

- charakternost , úslužnost a mravnost
- milá, sympatická, vstřícná povaha
- nadšení a zájem o práci
- empatie
- radost práce s lidmi
- zvládání stresu a nedostatku spánku
- dobrá paměť

E. Fyzické předpoklady : (viz kapitola 2.7)

- fyzická kondice
- dobré zdraví
- vzhled a upravenost

F. Podnikavost

G. Zkušenosti (praxe) (viz kapitola 2.9)

A. Vědomosti:

Zřejmě nejdůležitější předpoklad. Práce průvodce je velice náročná a profesionální práce, při které je důležitý vhléd do mnoha oborů. Tato práce vyžaduje vzdělání – ať už klasické (minimálně středoškolské s maturitou) tak i odborné – tedy průvodcovský kurz a kurz o turistickém ruchu.

Ovšem těmito kurzy vzdělání nekončí – průvodce se musí vzdělávat neustále a pravidelně. Nejen , že musí stále být v obraze, tedy čerpat informace z médií, ale musí obnovovat nejnovější technické , přírodovědecké a humanitní fakta. Jedná se tedy spíše o člověka „renesančního“. Vědomosti také zařazují průvodce do profesionální úrovně, kde člověk získává i respekt a uznání a tedy i autoritu ve vedení skupiny.

Součástí znalostí by měly být i základní poznatky psychologické. Vyplývá to i z faktu, že tato práce je hlavně o lidech – průvodce s nimi přichází do kontaktu fyzického, psychického i sociálního, vzdělává je, motivuje je, vede je. Průvodce musí dokázat rozeznat přání a duševní úroveň klientů a následně jim přizpůsobit své chování, výklad , odbornost apod. Velice často se uvádí, že by se tato práce měla dělat srdcem – neboť turista je citlivý na chování průvodce a rozpozná, jaký přístup k práci profesionál má.

B. Komunikační schopnosti:

Vzájemná interakce a komunikace jsou jedny z hlavních náplní práce průvodce. Jsou nesmírně důležité, proto jim je věnována samostatná kapitola – viz kapitola 2.8.

C. Profesionalita:

Když se řekne profesionál, většinou se každému vybaví nějaký odborník, který má v dané oblasti jasno a dobře odvádí svoji práci. Průvodcovská činnost profesionalitu musí splňovat také. Jedná se o soubor specifických vlastností, které oddělují průměrné či amatérské průvodce od těch profesionálních.

Je jím například rozhodnost a rychlost při jednání. Velice často se stává, že průvodce se dostane do konfliktní situace (viz kapitola 5.4),

kdy má velice málo času se rozhodnout pro správné řešení. Musí být schopen převzít zodpovědnost, zvládnout stres a konat.

Pro svoji práci musí být schopen i obětovat – tou obětí je hlavně čas a soukromý život, neboť často se průvodce vydává na cesty mimo své bydliště a svoji rodinu.

„Není více pokusů na to udělat první dojem“. Toto pravidlo platí u této činnosti hned dvakrát. Nejenom, že průvodce musí udělat dobrý dojem po vzhledové stránce a stránce upravenosti (viz kapitola 2.7.2), ale také svojí dochvilností. Tato práce je placena odměnou za odpracovaný čas a podle smluvních pravidel by se měl průvodce na svoji akci dostavit minimálně 15 minut před začátkem akce. Akce by proto měla začít vždy včas. Průvodce by neměl nikdy nechat své klienty na sebe čekat a tím je ochuzovat o jejich zaplacený čas.

Opakem ovšem je, pokud se zpozdí samotní klienti. Tam se jedná ale o jejich čas, který tímto promarní. Pokud je průvodce zaplacen na čtyři hodiny (např. od 9 do 13 hodin) a klienti mají hodinové zpoždění, čistý čas se o hodinu zkrátí a průvodce má nárok opravdu ve 13 hodin od klientů odejít.

Dalším důležitým předpokladem profesionality je bezpochyby zdvořilé chování. Průvodce by měl být dobře vychovaný, nevulgární a nekonfliktní člověk. Měl by mít úctu a pokoru ke své práci a ke svým klientům. Průvodce, který se pouze žene za ziskem a jde přes „mrtvoly“ i za cenu pomlouvání svých kolegů a vulgárních nářeků na spolupracující subjekty, může riskovat, že jeho pracovní dráha brzy skončí.

U organizačních schopností se předpokládá, že průvodce je schopen svoji skupinu vést, usměrňovat a tím usilovat o to, aby každá akce dopadla bez problémů a bez chyby. Tato schopnost se dá do určité míry naučit, ale většinou by už tuto vlastnost průvodce měl mít v sobě zakódovanou. Organizační schopnosti také vyžadují pohotovost při zařizování neobvyklých skutečností, jako například úraz či nevolnost

účastníka. K tomu je velmi důležitá příprava. Průvodce by neměl na sobě dát poznat, že je rozhozen nějakým problémem a vždy jednat s „chladnou“ hlavou.

Schopnost orientace v terénu znamená nejen dobře číst v mapě, ale mít dobrou paměť vybavit si trasu a být tak schopen svoji skupinu vést.

Dalším důležitým profesionálním předpokladem je flexibilita, čili přizpůsobivost. A s tím samozřejmě souvisí i pozorování, vyhodnocení a následné přizpůsobení se klientům. Každý člověk je naprosto jiný. Jsou jiné jeho charakterové vlastnosti, povahové vlastnosti apod., ale je také jiný jeho styl chůze, který může vyplývat nejen z jeho věku, ale i z jiných faktorů, které jsou třeba respektovat. Není přece za cíl turistu záhy unavit, abychom toho stihli co nejvíce. Cílem je průvodcovat, což zejména znamená předat zajímavé vědomosti a hlavně danou oblast představit tak, aby se v ní klient cítil dobře a rád se tam vracel. Ne nadarmo se říká, že vrána k vráně sedá. A to platí i o lidech. Pokud se totiž co nejvíce do zdravé míry přizpůsobíte druhé osobě, budete s ní lépe vycházet a tím větší spokojenost převládá.

D. Vlastnosti a povahové rysy:

Osobnost průvodce se vyznačuje několika specifiky, které hlavně vycházejí z toho, že tato činnost je hlavně práce s lidmi.

Této tématice je věnován samostatný článek – viz kapitola 2.3.

E. Fyzické předpoklady:

Tato práce vyžaduje také dobrou fyzickou kondici. Informace o tomto předpokladu nastiňuje samostatná kapitola 2.7.

F. Podnikavost:

Průvodce by kromě osobních a povahových vlastností měl mít o podnikavého ducha. Vyplývá to už i z toho faktu, že tato práce je založena na vázané živnosti, tedy každý průvodce má status soukromý podnikatel. A měl by také toto řemeslo ovládat. Navázání kontaktu s cestovní kanceláří obnáší kromě napsaného životopisu a licencí také předvedení svých dovedností. Průvodce by měl být schopen prodat to, co umí. Dokázat, že je to právě on, kdo se hodí na tuto práci a nebát se neúspěchů. S tím souvisí i určitá sebedůvěra, která, pokud je ve zdravé míře, dokáže velice dobře posloužit pro další profesní růst.

Podnikavost ovšem obnáší i neustálé sledování novinek, být stále lepší, než konkurence. Například dnes je trend mít na internetu vlastní doménu, kde vás mohou cestovní kanceláře či klienti sami nakontaktovat – tím je průvodce ve své podnikavosti zas o krok dál než ostatní.

G. Zkušenosti (praxe):

Toto velmi diskutované téma je možné nalézt v kapitole 2.9.

2.2 Osobnostní vlastnosti neslučitelné s povoláním průvodce

Existují i vlastnosti, které by naopak průvodce neměl mít. Například nesnášenlivost a popudlivost či člověk s cholerickou až agresivní povahou.

Dokonce se uvádí, že tyto typy by se měly včas odhalit pomocí psychotechnických testů a dál již s nimi jako s průvodci nepočítat. (Orieška, 1991).

S touto prací mají také problémy lidé, kteří jsou příliš uzavřeni sami do sebe a neradi vyhledávají sociální kontakt. V podstatě všechny předpoklady, které se velmi neslučují s touto profesí by se daly obecně shrnout na takové, které se neslučují při práci s lidmi.

2.3 Vlastnosti a povahové rysy

Průvodce by měl být povahou milý, sympatický a vstřícný – měl by být nápomocen udělat příjemnou atmosféru v průběhu akce a chovat se tak, aby se lidé na něho rádi obraceli a nebáli se ho. Měl by být charakterní, ale také úslušný a mravný. Neměl by být vulgární se sklonem někoho ponižovat. Toto se také týká alkoholu na pracovišti. Je naprosto nepřijatelné, aby průvodce přišel do práce pod vlivem nějakých omamných látek či alkoholu. Měl by vystupovat seriózně a pokud i třeba zjistí, že skupina je nekuřácká, sám by před nimi neměl ani kouřit. To vše souvisí s přizpůsobením průvodce klientům a vyjít jim vstříc.

Ze své vlastní praxe vnímám jako jeden důležitý předpoklad pro tuto činnost „radost“ z práce s lidmi. Bylo by totiž až komické, pokud by si před Vás stoupl průvodce, který má z lidí strach a nemá je rád. Pak by se totiž mohlo i stát, že by jedna či druhá strana měla z této akce přímo psychické problémy. Je totiž důležité, aby si klienti z průvodcovské práce (dále jen okružky) odnesli nejenom další vědomosti, ale také dobrý, uklidňující pocit, že průvodce byl milý, příjemný a že dobře odvedl svoji práci. Dokonce by se dalo říct, že pocit sociálního uspokojení z dobře stráveného času s milým člověkem je silnější, než teoretické informace z daného okruhu. Jistě tento fakt souvisí i se samotného zájmu průvodce o tuto práci.

Proto jako další významný předpoklad pro vykonávání této práce je zajisté pozitivní sociální vnímání průvodce a empatie. Jelikož se průvodce pohybuje mezi lidmi z různých koutů světa, mezi různými národnostmi, měl by alespoň okrajově znát minimum z tamní kultury, obyčejů a snažit se přizpůsobit. Protože čím víc průvodce splyne s „mentalitou“ dané kultury, tím více příjemnější a uvolněnější komunikace mezi nimi je. A z toho plyne další vnitřní uspokojení na obou stranách. Tím se samozřejmě vyhnete i nepříjemných faux pas, jako

například nošení kabátů z pravé kožešiny před Američany, kteří jsou přímo posedlí ochranou všeho živého, co chodí po čtyřech.

Tuto práci provází i mnoho úskalí, mimo jiné častý stres a při náročnějších akcích i nedostatek spánku. Průvodce by měl být natolik houževnatý, že by tyto nepříjemnosti měl dokázat zvládnout. Je proto dobré se naučit různé relaxační techniky, které svým způsobem pomohou překonat nepříjemné období.

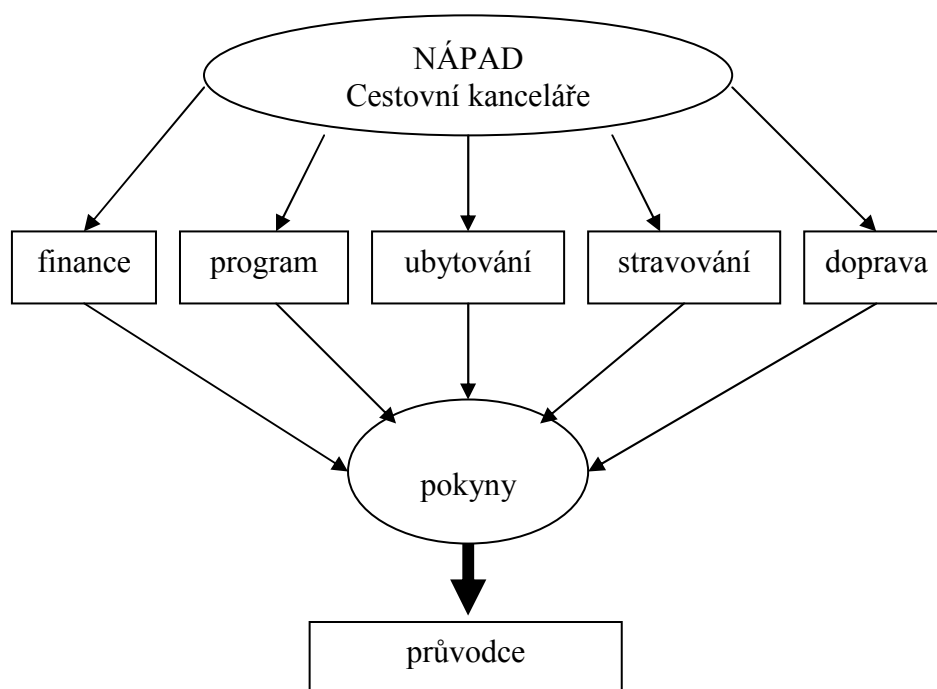
Jako další důležitou vlastnost, kterou by měl průvodce mít, je dobrá paměť. A to nejen z důvodu dlouhodobé paměti – tj. umění si vybavit daný jazyk, všechny informace, fakta, důležitá místa, ale také krátkodobá z hlediska práce s klienty. Pamatovat si například, jak se který klient chová, jaký je a nezapomínat na tyto odlišnosti.

Ovšem tyto zmíněné vlastnosti se nepřipisují pouze průvodcům. Jsou to většinou podobné vlastnosti, které by měl mít každý člověk, který pracuje s lidmi a který je s nimi v každodenním kontaktu.

2.4 Loajalita s vysílající agenturou

Co se týče loajality průvodce s vysílací agenturou, zde je důležitá hlavně vzájemná kooperace. Cestovní kancelář je základem pro celou akci, kterou průvodce pomáhá vykonávat. Měl by mít tedy pořád na paměti, že není strůjcem programu. (viz obrázek č. 2 níže).

Obrázek č. 2 : Hierarchie průvodce



Průvodce by neměl nabízet vlastní služby na úkor zisku cestovní kanceláře a neměl by ji v žádném případě znevažovat nebo pomlouvat. Pokud se mu spolupráce nelíbí, díky statusu živnostníka pouze slovně ukončí spolupráci s daným subjektem.

2.5 Profesionální zodpovědnost

Profesionální zodpovědností se míní hlavně to, že průvodce musí za každou cenu usilovat o to, aby akce dopadla bezchybně. Je odpovědný za

její kvalitní chod , za který je placený. Pokud totiž vyvstanou problémy, může ohrozit nejenom svoji působnost v cestovní kanceláři, ale i samotnou vysílací agenturu na trhu. A i proto jsou zapotřebí maximální profesionální předpoklady průvodce.

2.6 Kvalifikace, odborné vzdělání

Kvalifikace průvodce velice úzce souvisí s jeho odborností. Je to soubor speciálních informací, které opravňují vykonávat tuto práci. Otázka ale vyvstává tehdy, zda průvodce i s touto odborností je doopravdy profesionál a zda svoji práci odvádí výborně. Neboli či pouze nenaplnuje stávající legislativu.

„Zkouška odborné způsobilosti: Provádění a obsahovou náplň zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu upravuje vyhláška Ministerstva po místní rozvoj č. 295/2001 Sb., o provádění a obsahové náplni zkoušky odborné způsobilosti pro výkon průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu , v platném znění.“ (MagConsulting, 2006, str. 12)

2.7 Fyzické předpoklady

Pokud se ovšem zamyslím i na jiné stránky než na psychické, určitě stojí za to zmínit důležitost dobré fyzické kondice. Je totiž pravda, že tato práce není jen o mluvení a předávání informací, ale také hlavně o přesunu z místa na místo. Tím samozřejmě nechci podceňovat mé starší kolegyně a kolegy. Samozřejmě, jsou i takoví průvodci, kteří pracují do vysokého důchodového věku. Bohužel, tím jsou ale diskriminováni lidé, kteří nemohou díky svým pohybovým indispozicím tuto práci vykonávat.

2.7.1 Tělesná zdatnost

„Průvodce by měla být natolik silná osobnost, že si nemůže dovolit trpět nemocemi které způsobují poruchy vědomí nebo časté záchvaty (epilepsie, poruchy pohybové koordinace (neurologická postižení), poruchami pohybového ústrojí, řeči a vyjadřování, sluchu, zraku a recidivujícími psychickými poruchami.“ (MagConsulting, 2006, str. 7)

Zde ovšem nehraje jen fyzická zdatnost průvodce, ale hlavně klienta. Je totiž velice důležité, aby se průvodce přizpůsobil tempu chůze ostatních lidí ve skupině. Může se totiž lehce stát, že své klienty v rušném městě ztratí. K tomu, aby člověk vstřebal všechny, nebo alespoň větší část informací a poznatků, které mu průvodce předává, musí být v dobré náladě a v minimálním stresu. Proto, pokud mu průvodce začne na akci utíkat, tak on, místo toho, aby prožil příjemný čas, se musí zabývat tím, kde průvodce je, pospíchat za ním a třeba být ještě nahněvaný kvůli tomu, že si nemohl udělat hezkou fotografii ani odskočit na toaletu. Je to zdánlivě banální věc avšak velice důležitá.

2.7.2 Vzhled

Průvodce by měl být do práce vždy upraven. „Šaty dělají člověka“ a už jen samotné oblečení dokáže napovědět, jaký člověk je. Jeho upravenost dokazuje, jak je vzdělaný a jakou míru úcty přechovává ke klientům.

2.8 Komunikační schopnosti průvodce

„Komunikační schopnosti jsou důležité pro navázání interaktivní výměny informací. Komunikace mezi průvodcem a účastníky akce, mezi průvodcem a pracovníky cestovních kanceláří, ubytovacích a stravovacích zařízení a dalších zařízení poskytujících služby účastníkům akcí je základem průvodcovy profese a záleží na mnoha proměnných.

Schopnosti komunikace zahrnují mluvený projev, techniku mluvení do mikrofonu, techniku práce s dalšími komunikačními prostředky, schopnost interpretace informací. Při přípravě na akci se průvodce snaží získat maximum informací o účastnících tak, aby mohl zvážit použití různých komunikačních prostředků, vybrat z informačního minima (viz kapitola 4.1) ty informace, které budou pro dané publikum zajímavé a způsob jejich interpretace.“

(Mag Consulting, 2006, str.7)

Samozřejmě u této profese je velice důležitá perfektní znalost jazyka přicházejících klientů. Průvodce by měl být schopen upoutat svým výkladem klienty. Výklad by měl být nejen fakticky správný, ale průvodce musí být natolik profesionální, aby dokázal zaujmout a i správně zvládnout formu a obsah výkladu. (viz kapitola 4.2 a 4.3) . U každé akce se výklad

mění, průvodce se dostává do jiných situací – to ho nutí ve svém vyprávění improvizovat. Interakce by proto měla být zajímavá, průvodce entusiastický se zdravým smyslem pro humor.

2.9 Zkušenosti a praxe

Zkušenosti a praxe jsou u této profese velice diskutované téma. S některými vlastnostmi se totiž již člověk narodí (např. flexibilita), ale některé vlastnosti je možné se naučit (např. správná forma výkladu). A stejně jako ovoce, tyto naučené schopnosti potřebují „dozrát“. Časem totiž naučené získá formu a jistotu. Proto trénink je věc, na kterou by se určitě nemělo zapomenout.

Například: Z vlastní zkušenosti vnímám, že postupem času jsem se dokázala v této profesi orientovat kvalitněji. Sbíráni zkušeností mi dalo rozhled, který velice oceňuji a vnímám jako velice důležité. Pocit jistoty a schopnosti rychlých rozhodnutí mi i umožnily se lépe přizpůsobit klientům a tím svoji práci odvádět lépe než tomu bylo bez praxe.

3. PROFESIONÁLNÍ PŘÍPRAVA

Profesionální příprava se rozděluje do čtyř základních , naprosto rozdílných kategorií – dle toho, jaké národnosti a kde se turista nachází. U každé kategorie se průvodce zaměřuje na jinou věc a jeho příprava je obsahově naprosto jiná. Dokonce i náročnost u těchto typů se liší.

a) Český turista v Čechách:

Průvodce by měl být připraven k detailnímu výkladu, neboť český turista si chce již své znalosti rozšířit. Při této práci není nutná znalost cizího jazyka. Průvodce se setkává s velkým množstvím otázek a doporučení od turistů vycházející z jejich vlastní zkušeností. Je důležité, aby průvodce měl klidnou, nekonfliktní povahu, neboť se často stává, že český turista rád skáče do řeči a opravuje již řečené.

b) Český turista v zahraničí

Tato verze je nejsložitější a nejnáročnější, neboť český turista má vysoké očekávání a předpokládá, že průvodce zná v zahraničí každé místo a kout. Vyskytuje se tu častý konflikt s místními subjekty, střet s místní legislativou. Průvodce by měl být velice opatrný na informace, které sděluje, neboť vše může být zpětně použito proti němu.

c) zahraniční turista v Čechách:

Zde je nutná dobrá znalost cizího jazyka a příprava v kurzu pro průvodce. Jedná se ale o nejméně náročnou variantu. Výhodou je snadná domluva a komunikace s místními subjekty, neboť zde není překážka jazykové bariéry.

d) zahraniční turista v zahraničí

Při této variantě je nutná nejen znalost jazyka přicházejících klientů, ale i jazyk dané země. Ovšem pokud se v zemi, kde se akce uskutečňuje dá domluvit i jiným, základním jazykem (např. angličtina, ruština), průvodci stačí pouze tato znalost. Průvodce by měl znát základní

informace o dané zemi (viz kapitola 4.1 o Informačním minimu), ale i stávající legislativu a možnosti jeho působení v dané lokalitě. Také se zde velice osvědčuje schopnost orientace v terénu. (viz kapitola 2.1)

3.1 Školy cestovního ruchu

Školy cestovního ruchu mají za cíl vyškolit studenty v této oblasti a umožnit jim širokospektrální působení v této branži. Tuto možnost uskutečňuje například Vysoká škola ekonomická v Praze, kde je možnost absolvování předmětu o Metodách průvodcovské činnosti.

3.2 Kurzy pro průvodce

Kurzy pro průvodce jsou specifickou a cílenou přípravou pro budoucí absolventy v této profesi. Mají za úkol vyškolit v historii, umělecké historii, terénu apod. tak, aby člověk byl potom sám schopen v této činnosti působit.

Seznam vzdělávacích zařízení uveřejňuje v Obchodním věstníku pro příslušný školní a akademický rok Ministerstvo pro místní rozvoj pro projednávání s Ministerstvem školství , mládeže a tělovýchovy spolu s uvedením jazyků, v nichž je možné složit jazykovou část zkoušky. (Mag Consulting, 2006)

3.3 Vlastní vzdělávání

Tato profese je natolik složitá, že pouhé jednorázové školení v podobě kurzu pro průvodce apod. nestačí. Průvodce totiž musí *neustále svoje vědomosti prohlubovat* a to nejen pro udržení aktuálního stavu faktických informací, ale i informací z oblasti vědy, techniky a znalostí přírodovědných humanitních. Jen tak si udržuje svoji profesionalitu a jistou dávku uznání, která ho snadněji vyhupuje do vysoké úrovně v této práci. Pro by průvodce měl nacházet ve vzdělávání uspokojení, tedy mít tuto profesi částečně i jako svůj koníček.

4. KOMUNIKACE

V encyklopedii Wikipedia byla komunikace vysvětlena jako „dorozumívání“. Popis tohoto slova byl popsán v této encyklopedii takto: „Dorozumívání (neboli komunikace) je sdělování informací, myšlenek, názorů, a pocitů mezi živými bytostmi, lidmi i živočichy obvykle prostřednictvím společné soustavy symbolů. Zvířata se dorozumívají různými signály (zvukovými, pachovými, tancem ap.), tzv. první signální soustava, což platí i pro lidi. Hlavním dorozumívacím prostředkem člověka však je verbální komunikace (jazyk a řeč), tzv. druhá signální soustava.

Kromě mluvené řeči a písma se používají i další systémy (notový záznam hudby, chemické a matematické značky, dopravní značky, vlajková a prstová abeceda, Morseova abeceda ap.).

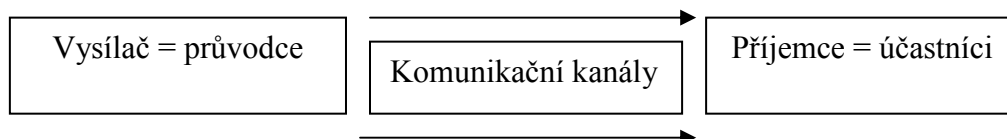
Pro dálkové dorozumívání slouží média a telekomunikace.

Pro dorozumívání v mezinárodním měřítku je překážkou různost jazyků (existuje cca 5000), což se řeší pomocí světových jazyků, překladů, tlumočení, umělých mezinárodních jazyků nebo strojovým překladem.“ (www.encyklopedie.seznam.cz)

Hlavním cílem komunikace je předávání si určitých informací, které usnadňují orientaci v životním prostředí a vzájemné interakci. Komunikace je tedy předpokladem fungování společnosti, společenství a sociálních vztahů. (Nakonečný, 1997)

Komunikační proces by mohl být znázorněn i takto:

Obrázek č. 3: Komunikační proces



(MagConsulting, 2006, str. 17)

„Podstatou komunikačního procesu, jak znázorňuje uvedené schéma, je předání informace jednou osobou (vysílač) osobě druhé (příjemce) za pomoci komunikačních kanálů, přičemž informace jsou nejprve vysílačem zakódovány a poté příjemcem dekodovány. Rozeznáváme dvě základní formy komunikace – verbální a nonverbální. Průvodce cestovního ruchu by měl ovládat základní techniky obou výše uvedených forem komunikace. (viz kapitola 2.8)

Jednou z nejčastějších chyb, kterých se zejména mladší průvodci dopouštějí, je, že se snaží účastníkům akce poskytnout co největší množství faktografických informací, ale nevěnují dostatečnou pozornost způsobu interpretace těchto faktů. Přitom ta je jednou z nejdůležitějších aspektů sdělování informací tak, aby si e návštěvníci v co největší míře zapamatovali.“ (Mag Consulting, 2006, str. 17)

4.1 Informační minimum

Informační minimum je základ, na kterém průvodce staví svůj výklad. Nazýváme tím uspořádaný soubor informací o určité zemi. Struktura by měla být následující:

1. oficiální název státu
2. státní symboly (znak, vlajka, hymna)
3. politický systém (politické strany, společenské organizace, občanská hnutí)

4. orgány státní moci a správy
 5. administrativní členění
 6. území (poloha, rozloha, délka státních hranic, vzdálenosti, nadmořská výška, podnebí, vodopis, hlavní město a velkoměsta)
 7. příroda (nerostné bohatství , flóra , fauna)
 8. obyvatelstvo (počet, hustota, struktura, národnosti)
 9. jazyk, písmo a písemnictví
 10. národopis a lidová tvořivost
 11. průmysl a energetika
 12. zemědělství
 13. doprava
 14. obchod a finance
 15. sociální politika
 16. zdravotnictví
 17. školství a věda
 18. kulturní život a umění
 19. památky a památková péče
 20. církevní a náboženské instituce
 21. zahraniční vztahy a styky státu
 22. světová prvenství
 23. světoznámé osobnosti
 24. kalendář (státní svátky, církevní svátky, ostatní významné dny)
- dějiny

(Orieška, 1999, str. 20 – 21)

4.2 Forma výkladu

K tomu, aby průvodce odvedl svoji práci dobře, je nutná dokonalá příprava slovního projevu. Jedná se o nejvýznamnější příspěvek během jeho práce. Z hlediska formy verbálního výkladu by si měl dát pozor hlavně na:

- jazykovou správnost (tedy aby byl jazyk spisovný , přesný od fonetiky až po slovní zásobu)
- terminologickou přesnost (dávat si pozor na přesnou znalost pojmů)
- kultivovanost (jsou naprosto nepřípustné vulgarismy, které by mohly klienty urážet, je důležitá stylistická propracovanost)
- zřetelnost (závisí na melodičnosti, hlasitosti, intonaci , rychlosti mluveného slova apod.)
- přístupnost, srozumitelnost (je nutné, aby průvodce zjistil, na jaké úrovni se bude výklad ubírat – to znamená rozpoznat, o jaké klienty se jedná a přizpůsobit se tak, aby všichni dobře rozuměli – i když průvodce sám je odborník na určité věci, nemůže čekat stejnou odbornost i u svých klientů)
- přehlednost
- stručnost
- přiměřenost (záleží na subjektivním pocitu klientů, únavě a klimatických podmínkách)
- názornost
- zábavnost (je dobré použít i situační humor apod.) (Orieška, 1999)

Forma výkladu umožňuje účastníkům lépe pochopit obsah a podstatu výkladu (viz kapitola 4.3)

4.3 Obsah výkladu

Výklad průvodce z hlediska obsahu je charakteristický:

- vědeckou pravdivostí (aby se ztotožňovala s nejnovějšími vědeckými poznatky)
- poučným výkladem (obohacení novými poznatky a prohloubení poznání klientů)
- výchovným vlivem (zejména vytvoření si kladného názoru na danou zemi či místo)

- ohleduplností (ve výkladu by se nemělo objevit nic, co by klienta či jeho zemi uráželo, poškodilo či znevážilo)
- zajímavostmi
- potřebou neustálého porovnávání (nastínění jedné informace a porovnání ji se situací v zemi, odkud pocházejí klienti)
- poskytováním informací
- zevšeobecněním obsahu výkladu (výklad směřujeme od obecného ke specifickému)
- pestrostí
- propagačního působení na účastníka (tedy hlavní cíl činnosti průvodce)
(Orieška , 1999)

4.4 Schopnost spolupráce s dalšími subjekty

Interakce v této činnosti není jen mezi průvodcem a klientem, ale také interakcí se spolupracujícími subjekty. Průvodce by proto měl být natolik profesionální, aby dokázal s nimi jednat. Komunikace by proto měla být nekonfliktní, asertivní a „uhlazená“. Je důležité si zachovávat dobré vztahy pro další spolupráci. Ale i u této interakce je nutná obezřetnost, pokud se samotné subjekty nechovají seriózně.

5 KONFLIKT

5.1 Obecně o konfliktu (psychologický pohled)

Když se řekne konflikt, většině lidem se spíše vybaví něco negativního. Jakousi překážku, do které je nutné vložit energii a odstranit ji. Většinou si lidé vybaví konflikt s někým, ať už v rodině, v práci nebo mezi přáteli. Záleží totiž, jaké zkušenosti kdo má.

V této práci se bude jednat o konflikt pracovní, který je úzce spjat s profesí průvodce. Po popisu pojmu konflikt zde nastíním vlastnosti průvodce pro řešení konfliktu a hlavně, jakým způsobem konflikt zvládat. Ke konci bych ráda pohovořila o syndromu burn-out.

V psychologii se většinou rozlišuje konflikt dvěma způsoby – vnitřní – jako boj mezi dvěma neslučitelnými cíli a vnější – jako konflikt sociálních vztahů. Vnitřní konflikt strategizuje volbu, která stojí před námi a kde vstupuje do role rozhodování. Vnější konflikt, tedy sociální, vyjadřuje střet dvou a více osob. A to ať už svými postoji, motivy či dalšími zájmy. (Nakonečný, 1997)

Za základní typy konfliktů řadíme:

Apetence – apetence – kdy se má člověk rozhodnout mezi dvěma stejně či podobně atraktivními podněty. Čím více jsou si tyto objekty podobnější, tím déle člověk váhá, pro kterou věc se nakonec rozhodne.

Averze – averze – tu se zas musí člověk rozhodnout mezi dvěma nepříjemnými aspekty. A jak už je známo, čím více se nachyluje k rozhodnutí, tím více člověk váhá a snaží se to oddálit.

Apetence – averze – zde se člověk musí rozhodnout mezi dvěma objekty, které jsou zároveň atraktivní, ale zároveň nepříjemné. Například hoch se uchází o dívku, která je zároveň krásná, ale zas má nesnesitelnou povahu. Člověk si většinou udělá své pro a proti a zváží, která alternativa je pro něho více přitažlivá. Pokud ale člověk stále nenachází resumé svého rozhodnutí, může nastat i situace, že člověk se

nakonec rozhodne pro náhradní cíl. Takový, který je podobně atraktivní a kde jsou negativa či obtížnost dosahu cíle částečně eliminovány. (Nakonečný, 1997)

Dalším aspektem úzce spjat s konfliktem je rozhodování, který končí v závěru procesu. výběru cíle a prostředku. Můžeme to také chápat jako pohotovost k jednání při nevědomém boji motivů.

Dá se také rozlišit, zda rozhodování probíhá v konfliktní situaci, či v rizikové. Při konfliktní situaci většinou platí, že čím více je alternativ, tím je konflikt a tedy i rozhodování těžší a většinou, pokud se má člověk rozhodnout mezi dvěma důležitými aspekty, je rozhodování těžší, než mezi dvěma nedůležitými aspekty. (Nakonečný, 1997).

Další pohled na konflikt je spíše zaměřený na organizační chování a management v organizaci.

Jiří Plamínek (2006) nastínil konflikt takto:

- vnější příčiny konfliktů jsou způsobeny hlavně vlastnostmi, schopnostmi a postoji člověka.
- Můžeme proto říct, že příčiny konfliktů pouze vnější nejsou.

Autor se také zabývá, jakým způsobem konflikt souvisí s naší osobností. Říká, že:

Zděděné vzory jsou nám společné, jen z části se lišíme. Naučené jsme se z části naučili podvědomě (např. když se dítě spálí o sporák, víckrát na něj nesáhne) a některé jsme si osvojili úmyslně (např. jíst s příborem).

Když přijde situace, která nás může ohrozit, saháme spíše na naše zažité vzorce chování – což jsou to naše instinkty a archetypy.

Zato když nám nic nehrozí, zapíná se naše racionální myšlení – je mladší, experimentální, a proto ještě moc „neozkoušené“. (proto je také dobré toho, kdo je právě v záplavách emocí neprovokovat, protože se stejně kloudné odpovědi nedočkáte – racionální chování má totiž v té chvíli vypnuté)

Podle C. G. Junga (in Plamínek, 2006) používáme nejvíce „zdeděných archetypů“ právě při pocitu ohrožení (což konflikt také může být)

Avšak je nutné respektovat určitá pravidla ve vztahu k ostatním lidem – aby se chránila společnost.

Příčiny konfliktů vycházejí z naší rozdílnosti. Proto Jiří Plamínek (2006) srovnává právě tyto čtyři motivační typy: Usměrnovatel, objevovatel, zpřesňovatel a sladovatel. Tyto motivační typy mají mezi sebou různé kombinace:

- Usměrnovatel a usměrnovatel : zde se objevují neustálé konflikty – většinou je příčina nějaký věcný problém, vztah. (ne věc) – většinou je na vyřešení potřeba třetí neutrální osoby, která by rozdělila pravomoci spravedlivě, aby byly spokojeny obě strany.
 - Objevovatel a objevovatel : tu nejsou konflikty tak vážné, spíš ale převládá „negativní jiskření“, pokud mají pracovat na stejném projektu. Řešením je, pokud tento nedobrý postoj vezmou jako výzvu.
 - Usměrnovatel a objevovatel : je nutná příprava dotyčných na vyřešení konfliktu, snažit se je požádat o spolupráci. Většinou dojde k dohodě, která však nebývá příliš stabilní.
 - Usměrnovatel a zpřesňovatel : velmi dobrý vztah co se týče horizontálního uspořádání v organizaci .(usměrnovatel = nadřízený – v opačném případě to nefunguje)
 - Zpřesňovatel a zpřesňovatel, sladovatel a sladovatel – jsou celkem klidné vztahy. Někdy však mohou začít pomluvy za zády, hlavně co se týče sladovatelů.
 - Sladovatel (extrovert) a sladovatel (introvert) : konflikty vznikají hlavně z nepochopení. – po vysvětlení většinou přetrvává stabilní smír.
 - Ostatní vztahy : většinou jsou klidné.
- (Plamínek, 2006)

5.2 Důsledky konfliktu

Člověk má stále pocit, že konflikt musí mít své vítěze, ale i poraženého (výhra – prohra) – ten kdo získá, druhý musí ztratit. Toto nemusí být vždy pravda. Někdy konflikt nemá žádné vítěze, někdy je zas „po bitvě každý generál“. Záleží na typu konfliktu. Většinou ale konflikty mohou skončit třemi různými způsoby:

„Výhra – prohra“

- tedy vítěz a poražený
- zúžený pohled na problém
- většinou se tak děje u sporů o nějaký fakt či nespornou skutečnost – např. týká – li se konflikt něčeho, co se nedá rozdělit – např. povýšení pracovníka
- vždy je vítězem pouze jedna strana
- lidé nemají konflikty rádi – ze začátku totiž většinou vypadá každý konflikt jako typ „výhra – prohra“
- Co se týče organizace, manažer se většinou vyhýbá vyřešit tento typ konfliktu – nechce dát za pravdu jen jedné straně a druhou si „naštvat“. Snaží se jim proto vyhýbat nebo „vyžehlit“. Nebo, nejjednodušeji, nechá je to vyřešit mezi sebou. Zkrátka se snaží dělat „mrtvého brouka“.
- Zde se doporučuje tzv. konflikt „s nulovým součtem“ – obě strany nakonec zjistí, že získali víc, než měli předtím.

„Výhra – výhra“

- tedy oba jsou vítězové
- rozšířený pohled na problém
- k požadovanému cíli dospějí obě strany i když ze začátku to vypadá velmi beznadějně
- je hledat společné cíle a najít příhodný kompromis = oboustranně výhodné a přijatelné řešení
- hledat to, co je dobré pro celek, ne jenom dílčí zájmy
- tyto řešení jsou většinou stabilní a trvalá.

„Prohra – prohra“

- tedy oba jsou poraženi
- žádná ze stran není uspokojena, nebo jsou uspokojeni pouze částečně
- vina se pak svaluje i na druhé. Např. „Za všechno může šéf!“ apod. Za následek to má potom nespokojené a nemotivované podřízené. (Plamínek, 2006)

5.3 Asertivita

Lidské chování je barevné jak podzimní listí. Každý považuje za prioritní „ty své“ hodnoty a na světě by jste nenašli dva stejné lidi. Asertivní chování je jen jednou z možností , jak „provádět“ komunikaci. Neříkám, že je nejlepší ,ale v průběhu života , kdy budete muset jednat s mnoha lidmi zjistíte , že asertivita je jednou z nejjednodušších cest jak dosáhnout cíle.

Toto jednání v podstatě znamená:

- uvědomovat si své jednání , nést za něj odpovědnost a mít ho pod kontrolou.
- rozhodnout se , co chci v dané situaci získat
- naslouchat druhým, vnímat a chápat jejich pocity, potřeby a postoje
- hledat a nalézat přijatelná řešení.

Takto chovat bychom se měli naučit i v situacích ,které nejsou zrovna dvakrát příjemné , kde je těžké ovládat své emoce, kontrolovat pocity úzkosti a stresu.... A ještě do toho všeho se snažit vytvořit pocit důvěry v osoby druhé. Důležitou součástí je proto otevřená a přímá komunikace. Základem asertivního chování je:

- jasná formulace cílů
- otevřená, nezákladná a přímá komunikace
- schopnost ukázat, že chápete pohled na věc, který zastává druhá strana
- schopnost neustupovat v podstatných věcech a jednat pružně tam, kde je to vhodné

Vše, co uděláme tělem nebo hlasem „navíc“, než jen samotný text, je třeba si především uvědomit. Ukazuje to totiž o nás, jak se zrovna cítíme a jak danou komunikaci prožíváme.

Zaměřit bychom se tedy měli zejména na:

- svoji pozici vůči tomu , s kým hovořím (vzdálenost, výška)
- svůj postoj (vzpřímenost , symetričnost , přirozenost)
- svoje gesta (pozor na ruce , napětí)
- výraz tváře (nezamračená tvář, oční kontakt)
- poloha hlasu
- plynulost hlasu

A aby toho nebylo málo, důležité je také to, co zvolím za oblečení a kde rozhovor probíhá.

Jak se nenechat nachytat:

- snažit se držet tématu a nezatahovat se do neproduktivní diskuse.
- dát najevo ,že chápu, co mi druhá strana sděluje
- vracení se k podstatě svého sdělení (např. několikrát zopakovat svůj požadavek atd.)
- hranice, kam až jsem ochoten ustoupit (O'Brienová, 1999)

5.4 Konflikt v průvodcovské činnosti

Konflikt v práci je nejen problém sociálních vztahů, ale také problém člověka samotného. Stálo by za to zvážit, do jaké míry může konflikt člověka oslabit. Svou roli zde jistě hrají i aspekty psychologické – zvláště vlastnosti , charakter, rysy a temperament člověka. Je totiž až pozoruhodné, jak různě může na člověka tento fenomén působit. (viz kapitola 1.3)

Z praxe průvodce se dá čerpat mnoho takovýchto situací. Některé se týkaly problémové situace, ze které konflikt následně vyvstal, některé se týkal přímo problémového klienta a některé se týkaly průvodce samotného – vypětí, stres apod.

Každý, kdo by chtěl vykonávat profesi průvodce by si měl uvědomit, že tato práce je hlavně práce s lidmi. Jde nejen o kontakt fyzický, ale také psychický. S klienty je totiž třeba komunikovat, nalézat jejich zájmy, vyhodnocovat je, předat jim informace o daném místě apod. Někdy celá akce dopadne skvěle, lidé jsou spokojeni a odcházejí s pocitem dobře stráveného času. Avšak někdy je bohužel situace jiná. Může totiž dojít k několika situacím:

5.4.1 Konfliktní skupina

Tu se jedná o skupinu, která již od začátku vykazuje nesoudružnost. Může to být buď důsledkem rozlišného věku, převahy jednoho pohlaví nad druhým, rozlišnost zájmů nebo důsledkem jednoho problémového člověka, který foremnost skupiny narušuje. Zde je pozice průvodce velice důležitá. Musí být schopný vzbudit u skupiny respekt udržet si ho. Za působení vedení bych zde považovala nejlepší autoritativní, podobně, jako u školních dětí.

5.4.2 Konflikty se spolupracujícími subjekty

Tedy všechny subjekty, se kterými průvodce při své práci přijde do styku – cestovní kancelář, dopravce, řidič (viz kapitola 5.4.4), ubytovací zařízení, stravovací zařízení, místní průvodce (site coordinator) apod.

Co se týče vztahu mezi cestovní kanceláří a průvodcem, je velmi důležité udržet si mezi sebou nekonfliktní vztah. Tento subjekt je zejména hlavní základnou pro celou akci. Je zde důležitá loajalita průvodce (viz kapitola 2.4). Vysílací agentura je také zdrojem práce a většinou, pokud zde vznikne konflikt – ať už ze strany průvodce (například špatně provedenou prací, nedobrym ohodnocením klientů či porušení pracovní kázně, nabízením vlastních služeb na úkor zisku agentury apod.) či ze strany cestovní kanceláře (například nevyplacením

odměny průvodci, časté chyby při akci, potupné zacházení s průvodcem apod.) většinou zde spolupráce nadobro končí.

Při konfliktu s ubytovacím zařízením (hotelem, pensionem, horskou chatou, botelem, a pod) je důležité, aby klient vždy dostal tu službu, kterou si zaplatil. Průvodce musí být schopen s těmito zařízeními komunikovat, vyjednávat a vždy hájit práva klienta. Tím samozřejmě nemyslím klienta, který toto zařízení poškodí ať už svým hrubým chováním k personálu nebo ke svěřeným věcem v pokoji apod.

Stravovací zařízení jsou každodenní součástí itineráře.. Průvodce by proto, pokud strava je součástí plánu, měl toto zařízení navštívit a zkontrolovat, zda vše, co je objednané, je v pořádku. Pokud tomu tak není – ať už změněným počtem jídel či špatnou přípravou jídla a následnou nevolností klienta, průvodce by vždy tuto skutečnost měl nahlásit vysílající agentuře a poradit se s ní. Každý klient by měl být před svojí cestou pojištěn, proto, pokud by došlo k zavolání záchranné služby, průvodce by měl být nápomocen k organizování odvozu. Vždy by ale měl mít na vědomí, že v konečném důsledku ale musí zůstat se zbývajícím skupinou a nikdy ji kvůli jednotlivci i při takovéto nepříjemné situaci neopouštět. Cestovní kancelář potom sama zváží, pokud se tyto problémy u stravovacího zařízení objevili, zda bude s tímto subjektem nadále spolupracovat či nikoli. Tím se zabrání dalším nepříjemnostem.

5.4.3 Konfliktní klient

Jedná o člověka, který většinou nechce nebo nemůže být zapojen do skupiny. Vázne zde ztotožnění se skupinou. Je to například člověk, který je sám ve skupině, kde převažují manželské páry, nebo člověk, který má jiné náboženské vyznání než ostatní lidé ve skupině.

Zde je důležité udělat několik kroků, aby konflikt nebyl příliš vážný: Průvodce by na sobě neměl nechat znát, že nějaký problém ve skupině je. Vystupuje zde totiž jako určitá autorita a klienti by měli osobnost

průvodce (či vedoucího skupiny) respektovat. Nejlepší je si promluvit s problémovým klientem mimo skupinu a zjistit o jaký problém se jedná. Nabídnout mu pomoc, radu, ale zas nenechat se sebou manipulovat. Někdy je proto důležité umět říct „NE“ a při tom si zachovat milou tvář s dávkou empatie. Jako způsob jednání se velmi často doporučuje asertivita, která určitě také napomáhá řešení konfliktní situace.

5.4.4 Konflikt s řidičem dopravního prostředku

Při většině akcí a zájezdů dochází k přesunu z místa na místo sjednanou dopravou. Pokud vynechám cestování letadlem, vlakem či lodí, hlavní dopravu zajišťuje autobus, mikrobuse či osobní auto – podle počtu klientů ve skupině. Průvodce proto musí spolupracovat i s řidičem daného prostředku. U zahraničního šoféra může být největší problém jazyková bariéra.

Z mých zkušeností ale vím, že většinou řidiči znají alespoň základní slova pro „vpravo, vlevo, rovně“ at' už v angličtině nebo v jiném základním evropském jazyce. Zde ovšem původce musí být dobře vybaven jak místopisně, tak dopravně – komplikace vznikají hlavně u velkých autobusů, které musí počítat s mnoha omezeními vjezdu a průjezdu. U česky mluvícího řidiče však může dojít k jiné konfliktní situaci – a tou je neochota spolupráce. Pokud šofér má pocit, že je to on, kdo je vedoucí osobou, může dojít k velmi nepříjemné situaci.

Nejhorší kombinace nastává, pokud klienti vycítí napětí mezi průvodcem a řidičem. Pokud tento problém nenarůstá do obřích rozměrů, je lepší se nad tento problém povznést a nepříjemné poznámky řidiče ignorovat. Po ukončení akce je totiž možná evaluovat služby daného šoféra u cestovní kanceláře.

B. EMPIRICKÁ ČÁST

6 OBSAH A POJETÍ EMPIRICKÉ ČÁSTI BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Tento kvantitativní dotazník je součástí empirické části a byl vytvořen čistě pro účely této bakalářské práce.

Téma bakalářské práce je velice rozsáhlé a bohužel ne velice popsané jinými autory. Kromě citací z knih jsem většinou popisovala dané téma svým subjektivním pohledem. Rozhodla jsem se proto konceptualizovat daný problém objektivněji. Téma dotazníku je proto zaměřen na profil osobnosti průvodce, jeho profesionality a práce.

6.1 ZPRACOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ ANKETY

Zpracování tohoto dotazníku, nebo lépe ankety, trvalo přes jeden měsíc. Důvodem bylo seskupit a zformulovat vhodné otázky. Konzultovala jsem proto tuto otázku se zkušenějšími průvodkyněmi s mnohaletou praxí. Největší obava byla zřejmě z reakce dotazovaných průvodců. Průvodci totiž jako osobnosti jsou velice „silní“. Mají svůj vlastní názor, velice těžko s nimi jde manipulovat. Vyplývá to hlavně z popisu jejich práce. Průvodce musí být schopen vést, být autoritou pro svoji skupinu.

Nejdříve jsem zformulovala deset otázek s otevřenou odpovědí. Avšak po zvážení všech okolností jsem se nakonec rozhodla pro radikální zkrácení. V konečné formě dotazník obsahoval otázky pouze tři – dvě s odpovědí standardizovanou, výčtovou s pořadím a poslední s odpovědí otevřenou, kdy dotazovaný mohl napsat své připomínky, doplnění či kritiku na téma daného dotazníku.

Za dotazovanou skupinu lidí jsem zvolila průvodce v oblasti cestovního ruchu. Aby byly odpovědi co nejobjektivnější, záleželo mi hlavně na různorodosti věku, pohlaví, délky praxe, a druhu jazyku, ve kterém provádějí.

Využila jsem proto jedné akce pořádané CzechTourism. Jednalo se o školení pro průvodce na téma „Poznejte regiony České republiky“. Těchto přednášek se zúčastnilo okolo 200 lidí, většina z nich byli právě průvodci.

Nakonec se mi shromáždilo celkem 96 vyplněných dotazníků, což mohu určit za reprezentativní vzorek. Vyřadila jsem pouze jeden, který neodpovídal daným směrnicím.

Zpracovávala jsem to dle průměru jednotlivých výčtů.

Při zpracovávání dotazníku jsem vyhodnocovala každou otázku zvlášť. Hodnotila jsem výsledky dle délky praxe s tím, že jsem praxi vyhodnocovala vždy po 5 letech. (např. 21-25 let apod.) U každé otázky jsou dva grafy – jeden sloupcový, druhý výsečový. U sloupcového grafu jsou vyobrazeny všechny hodnoty jak na ose X a Y, tak v tabulce pod ním. U výsečového grafu je popsána každá délka praxe zvlášť.

Je důležité si připomenout, že při zadávání ankety jsem žádala ohodnotit nejdůležitější aspekt číslem 1, proto ten předpoklad, který získal nejnižší hodnotu či nejméně procent, je ten nejdůležitější. (netýká se grafů 1 – 4, grafů 5 a 15)

Závěrem mohu říci, že dotazník měl veliký úspěch. Ve vzorku dotazovaných se objevila délka praxe od 1 – 40 let, dotazovaní byli ve věku 21 – 80 let a objevila se většina cizích jazyků, ve kterých průvodci provádí (tj. angličtina, němčina, francouzština, ruština, španělština, italština, ale i srbština, norština, dánština, bulharština, maďarština apod.).

Průvodci sami byli nadšení, že mohou odpovědět na otázky, o kterých se běžně nediskutuje, a proto i množství jejich komentářů byly nad mé očekávání.

Domnívám se, že tento dotazník velice dobře poslouží tématu této práce nejen větší objektivností, ale také objasní, jaké různé názory na profil průvodce převládají.

Aspekty, které se dle dotazovaných do ankety nehodily:

Snažila jsem se dotazník napsat co „nejčeštěji“, neboť jsem se domnívala, že dotazovaní průvodci lépe pochopí zadávaná slova. Nicméně jsem zde ponechala flexibilitu a empatii. S pojmem flexibilita problém nebyl, ale slovo empatie mi někdy nebylo zařazeno do očíslování, zřejmě pojem nebyl pochopen.

V jednom případě se stalo, že dotazovaná průvodkyně (50 let, 10 let praxe v ruštině) naprosto odmítla v druhé otázce aspekt „informace z médií“.

U aspektu „zkušenosti od kolegů“ u druhé otázky bylo několikrát odpovězeno, že s tím mají někteří průvodci problém, neboť málo průvodců je ochotno pomoci. Zřejmě to vyplývá i z faktu, že každý průvodce je osobnost, která je samostatná, má zejména úkol vést lidi, a proto je pro ní problém spolupráce. Je zde i určitá rivalita, konkurence, kdy průvodci sledují zejména dobrou práci a vidinu zisku.

V anketě se i několikrát objevilo, že všechny aspekty byly seřazeny do jedné roviny, maximálně do čísla 2. Průvodci to argumentovali tím, že průvodcovská činnost je komplexní záležitost, a menší míra jednoho aspektu by mohla narušit profesionální dráhu průvodce.

Je to velice pozoruhodné a částečně i tímto argumentem souhlasím, neboť tato činnost vynakládá propojit všechny aspekty, které v dané anketě zazněly. (viz zpracování volných informací)

6.2 PREZENTACE VÝSLEDKŮ

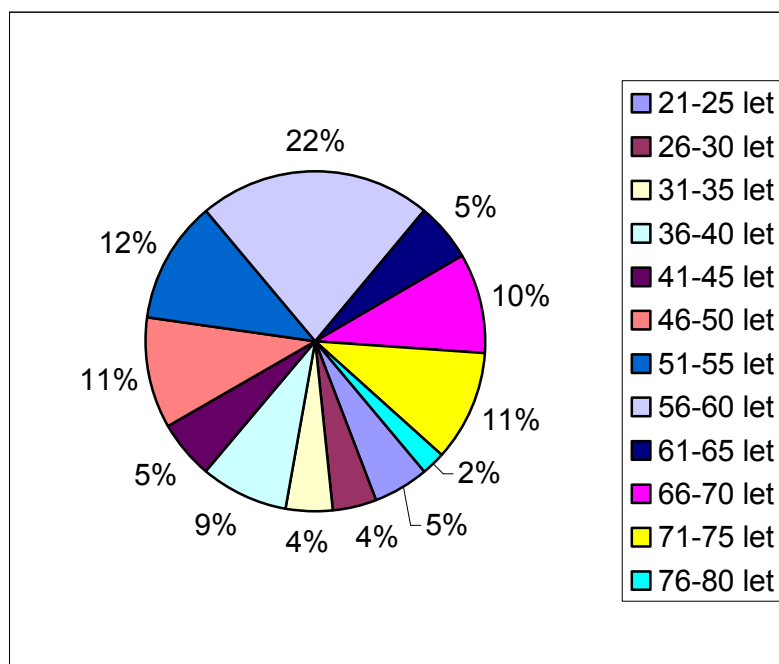
Seznam grafů:

1. Graf č. 1 : Věkové zastoupení dotazovaných
2. Graf č. 2 : Zastoupení dotazovaných mužů a žen
3. Graf č. 3 : Procentuální zastoupení mužů a žen
4. Graf č. 4 : Procentuální zastoupení dle délky praxe
5. Graf č. 5 : Grafické vyhodnocení otázky č. 1 včetně tabulky. „Které předpoklady by měl podle Vás profesionální průvodce splňovat?“
6. Graf č. 6 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: žádná praxe
7. Graf č. 7 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 1-5 let praxe
8. Graf č. 8 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 6-10 let praxe
9. Graf č. 9 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 11-15 let praxe
10. Graf č. 10 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 16-20 let praxe
11. Graf č. 11 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 21-25 let praxe
12. Graf č. 12 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 26-30 let praxe
13. Graf č. 13 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 31-35 let praxe
14. Graf č. 14 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.1: 36-40 let praxe
15. Graf č. 15 : Grafické vyhodnocení otázky č. 2 včetně tabulky. „Co považujete za nejdůležitější pro výkon průvodcovské činnosti?“

16. Graf č. 16 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
žádná praxe
17. Graf č. 17 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
1-5 let praxe
18. Graf č. 18 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
6-10 let praxe
19. Graf č. 19 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
11-15 let praxe
20. Graf č. 20 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
16-20 let praxe
21. Graf č. 21 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
21-25 let praxe
22. Graf č. 22 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
26-30 let praxe
23. Graf č. 23 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
31-35 let praxe
24. Graf č. 24 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2:
36-40 let praxe

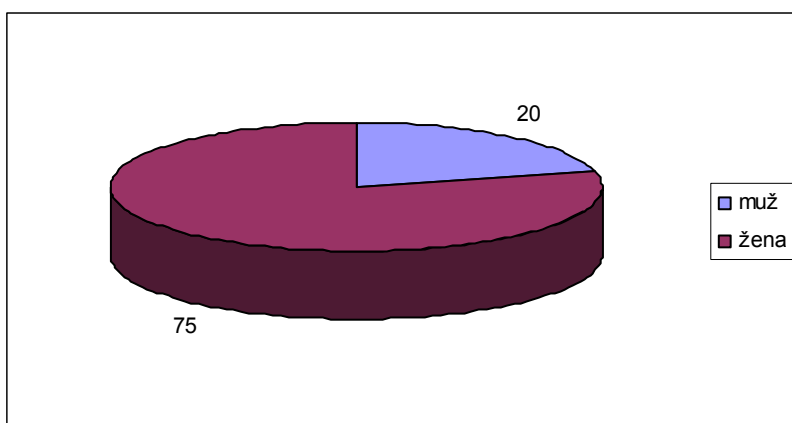
a) Vyhodnocení diagramů (typy a popisky)

Graf č. 1 : Věkové zastoupení dotazovaných

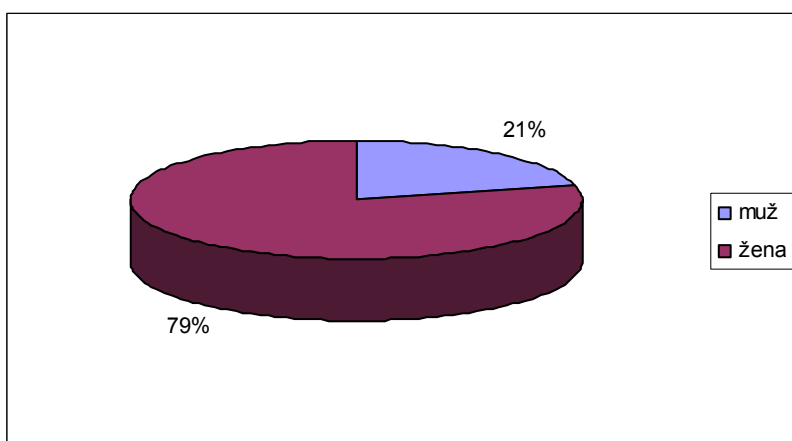


Graf č. 1: Věkové zastoupení napovídá, že nejvíce se objevuje věk okolo 55 – 60 let. Jsou to průvodci s praxí 20 a více let, kteří jsou ještě stále v produktivním věku. Na druhou stranu se tu postrádá věk okolo třiceti. Je pravda, že důvod proč je hlavně ten, že dotazník byl rozdán na školení pro průvodce. A proto, průvodci, kteří byli právě na akci, nebo neměli zájem o tyto přednášky, neměli šanci tento dotazník vyplnit. Je to určitě částečný handicap této práce, ale bohužel nebylo možné se spojit se všemi mými kolegy. Z druhé strany lze kladně hodnotit, že mnoho dotazovaných má dlouholetou praxi – tím se dívají na toto téma odborněji a kritičtěji. Svým způsobem tak přinesli do této práce mnoho nových pohledů a tím ji obohatili.

Graf č. 2 : Zastoupení dotazovaných mužů a žen

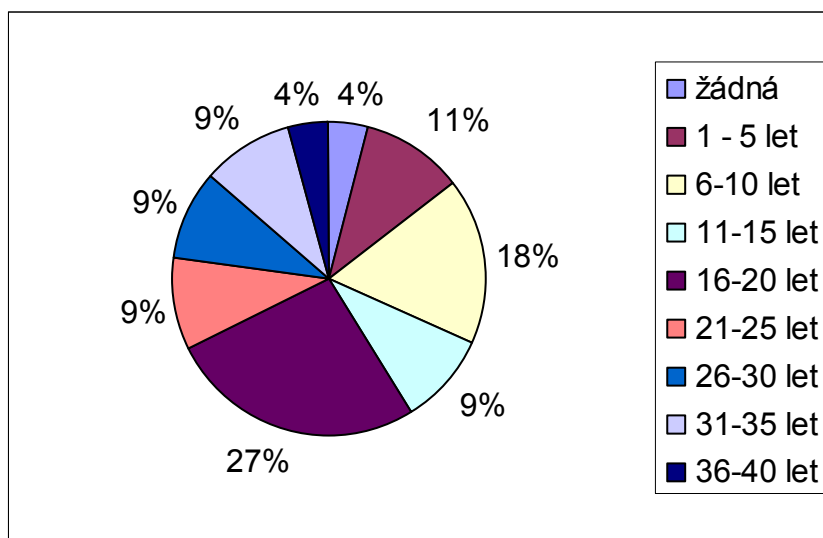


Graf č. 3 : Procentuální zastoupení mužů a žen



Graf č. 2 a 3 : Co se týče zastoupení dotazovaných mužů a žen , převažuje ženské pohlaví. Domnívám se, že to je hlavně i tím, že více registrovaných průvodců jsou právě ženy.

Graf č. 4 : Procentuální zastoupení dle délky praxe



Graf č. 4 : Nejvíce je zastoupena praxe mezi 16-20 lety, neboť právě před těmito lety se u nás začal rozvíjet cestovní ruch ve větší míře. Před tím totiž školil pouze Čedok CKM a Prahu dělala pouze Pražská Informační Služba (dále jen PIS). Bohužel, byla tu důležitá hlavně politická průprava.

Po společenských změnách se objevily nové možnosti – např. PIS otevřela první placené kurzy (leden 1990) a to již bez předešlého kádrování. Zde se objevili hlavně noví lidé z jiných, předešlých zaměstnání, kteří v této formě vzdělávání nacházeli jiné věci, než politické. Měli výbornou znalost cizího, zejména „západního“ jazyka (angličtina, němčina, italština, španělština, francouzština) a byli vzděláni v jiných oborech, než ve kterých se vzdělávalo před revolucí. Před revolucí z těchto zemí přijíždělo velmi málo turistů, a tak po roce 1989 bylo potřeba nových průvodců , kteří uměli jinak než rusky. Zástupci z řad turistů se posunuli více na západ a díky jejich výběru hlavních destinací se cestovní ruch posunul geograficky na střední a východní Evropu.

Velká změna nastala v roce 1992 v polovině roku - kdy před tímto zlomem byla průvodcovská činnost pro Prahu zastřešována pouze PIS a cestovní kanceláře a agentury měly za povinnost zaměstnávat pouze absolventy kurzu PIS. Opak se trestal pokutou a hrozila i ztráta licence cestovních kanceláří (dále jen CK).

V té době vyšel zákon, který toto změnil –tento postih byl pro CK zrušen a od té doby mohl provázet kdokoliv a to i bez kvalifikace. Cestovní ruch byl otevřen naprosto všem. A tak průvodci PIS ztratili exkluzivitu (právní ochranu). Dnes se tento fenomén stále řeší a je aktuálním problémem v cestovním ruchu.

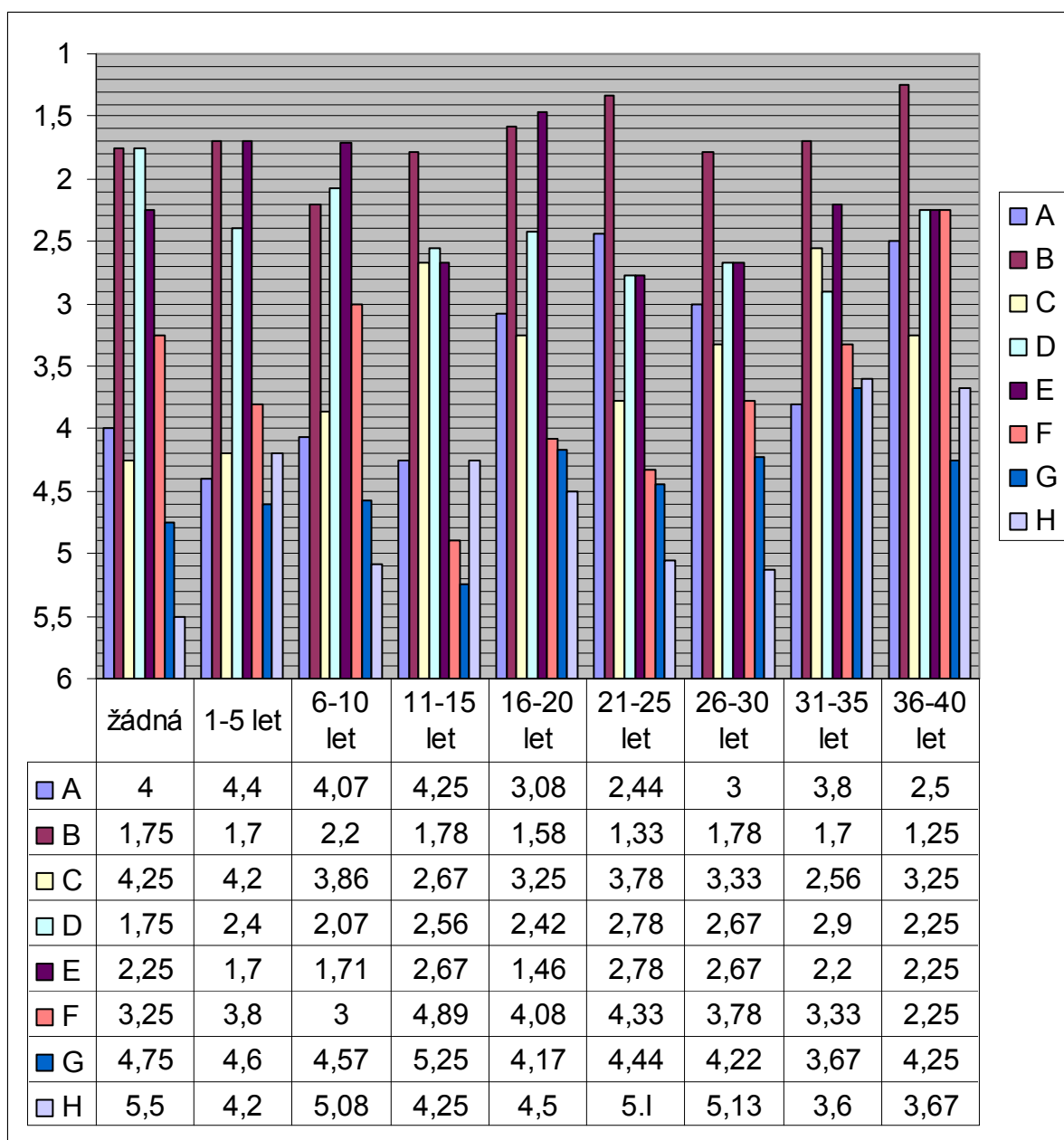
V roce 1991-1992 vzniklo mnoho agentur, které dostali atestaci na školení průvodců. Samozřejmě, nikdo v té době neřešil kvalitu kurzů. Je otázkou, zda v dnešní době je důležitější vlastní kvalita průvodců či komerční kvantita.

Proto se také zapojily průvodcovské asociace, které hájí práva průvodců a dřívější standarty, které se dnes bohužel opomíjejí.

b) Grafické vyhodnocení otázky č. 1 včetně tabulky

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 1 VČETNĚ TABULKY

Graf č.5: Otázka: „Které předpoklady by měl podle Vás profesionální průvodce splňovat?“



Vysvětlivky:

A: vzhled (upravenost)

B: vědomosti

C: zkušenosti (praxe)

D: komunikační schopnosti

E: poutavý výklad

F: schopnost orientace v terénu

G: flexibilita

H: empatie

Tento graf č.5 zobrazuje odpovědi u otázky č. 1. Z celkových odpovědí je zcela zřejmé, že průvodci preferují jako předpoklad pro výkon činnosti vědomosti. Nejméně zas empatii. Je to zcela logické – tato práce je velice náročná a vyžaduje mnoho informací a znalostí. Zasahuje do mnoha oborů a průvodce by měl být vždy připraven odpovědět nejen na dotazy o faktech, ale také být stále „v obraze“.

Empatie byla zas naopak zařazena na konec. Je pravda, že je téměř nemožné se za čtyři hodiny, co trvá akce, vcítit do pocitů klienta. Naprosto jiná situace ovšem nastává, pokud průvodce stráví s klienty v rámci své práce více času – například pokud klienty doprovází, tedy je vedoucím skupiny. Zde naopak považují empatii za velice důležitou, neboť pokud klienti pocítí nezájem o svoji osobu, mohou být nespokojeni či dokonce znechuceni prací průvodce.

Další aspekty, které průvodci sami připojili k otázce č. 1:

- Celkový rozhled
- Vhled do více oborů (kultura, technika, příroda apod.)
- Rozhodnost
- Dochvilnost – tento aspekt se zde objevil několikrát

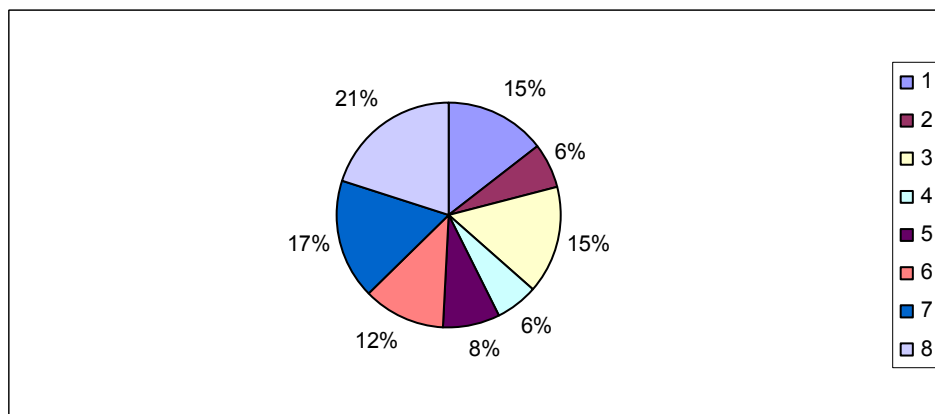
- Sympatická, milá , vstřícná povaha
- Znalost psychologie
- Zdvořilost
- Smysl pro humor – tento aspekt se zde objevil několikrát
- Fyzická kondice – tento aspekt se zde objevil vícekrát – zřejmě mohl být zařazen do samotných předpokladů pro profesionálního průvodce.
- Zvládání stresu a nedostatek spánku
- Osobní vlastnosti (sebevědomí,...)
- Nadšení / zájem
- Charakternost, úslužnost, mravnost
- Dobrá znalost jazyka / jazyková vybavenost
- Sex-appeal
- Rychle poznat specifické zájmy klientů přizpůsobit se jim
- Schopnost improvizace
- Nemluvit moc o sobě
- Vztah k lidem (neměli by být jen zdrojem příjmu peněz, ale i zájmu o klienty)
- Profesionální intuice

Komentáře k otázce č. 1:

Žena, 72 let, 25 let praxe: komentář k „empatii“ u první otázky: „Při provádění velké „autobusové“ skupiny nelze mít stejný vztah (empatii) ke všem účastníkům zájezdu.

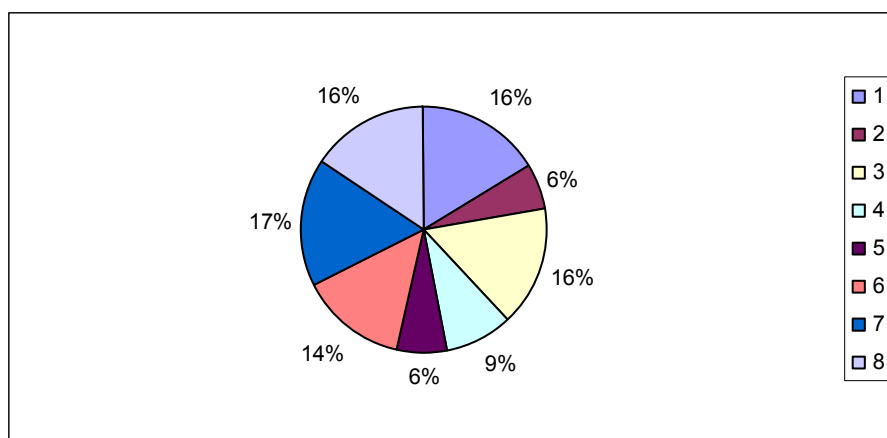
Popis jednotlivých diagramů (vždy po 5 letech praxe) :

Graf č. 6 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – žádná praxe



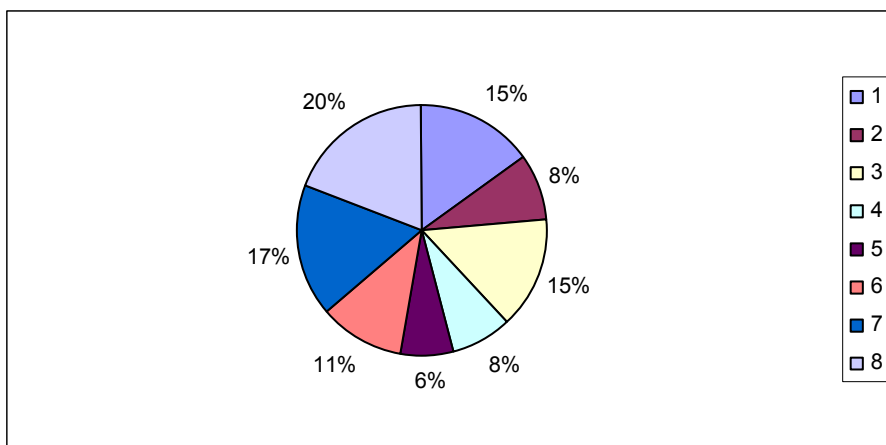
U dotazovaných bez praxe – například u budoucích průvodců či studentů škol cestovního ruchu. Za nejdůležitější považují vědomosti a komunikační schopnosti, nejméně důležitý aspekt: empatie.

Graf č. 7 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 1-5 let praxe



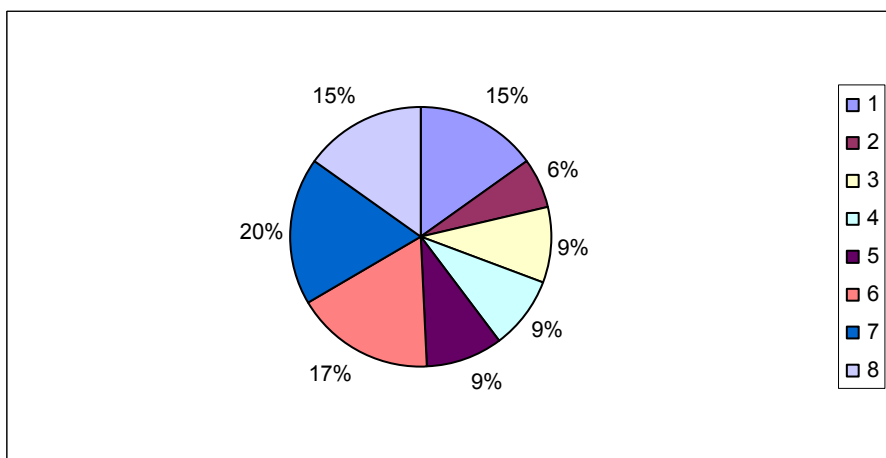
Graf u praxe 1 – 5 let. Tedy začínající průvodci. Za nejdůležitější aspekt považují vědomosti a poutavý výklad – na rozdíl od dotazovaných bez praxe považují za nutné klienty zaujmout a poutavě přizpůsobit svůj výklad- tedy teorii převést do praxe.

Graf č. 8 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 6-10 let praxe



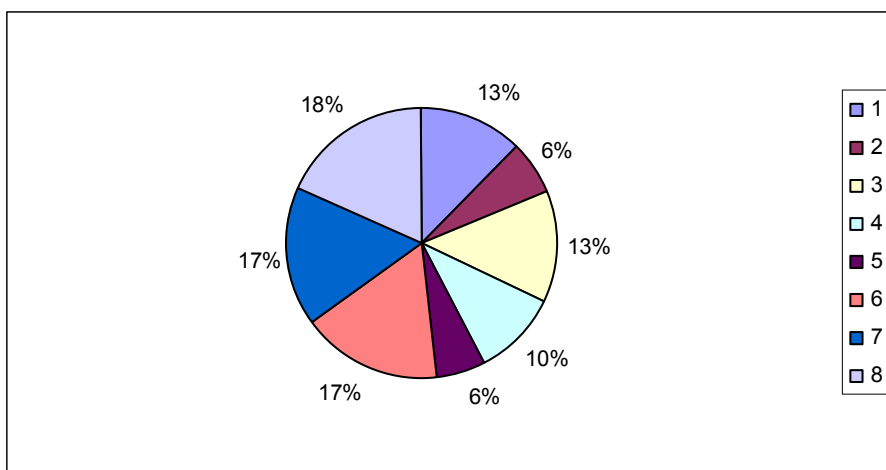
U praxe 6 – 10 let vítězí vědomosti. Na posledním místě je empatie.

Graf č. 9 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 11-15 let praxe



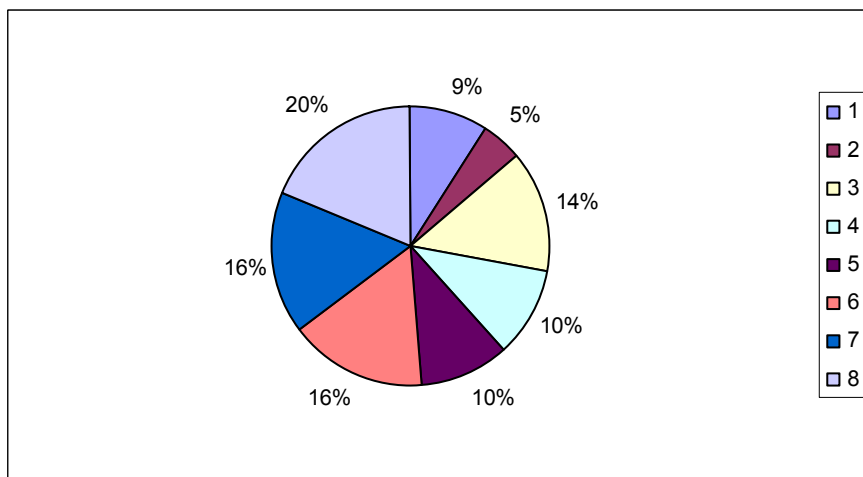
U délky praxe 11 – 15 let se prvenství vědomostí nemění. Změna nastává ale v nejdůležitějším aspektu a tou je flexibilita – ta je až na posledním místě.

Graf č. 10 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 16-20 let praxe



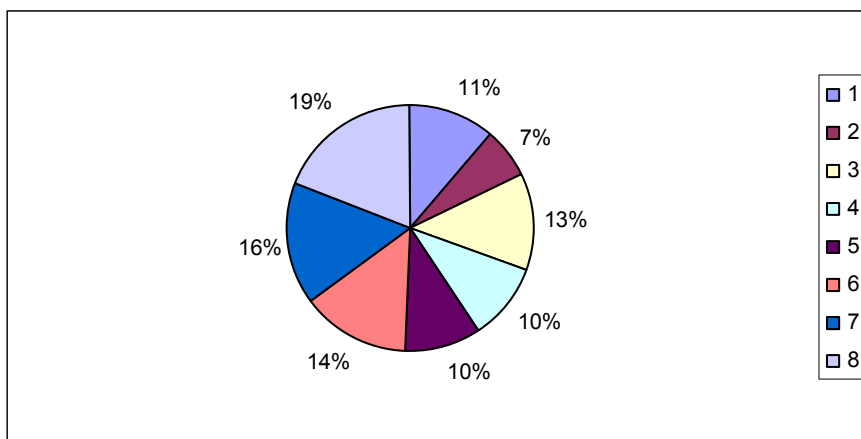
Graf č. 10 napovídá, že průvodci s praxí 11 až 15 let preferují jako u jiných kategorií vědomostí. Avšak poutavý výklad zde získal nejlepší ohodnocení. Domnívám se, že to je délkou praxe, kdy průvodci aplikovali teorii do praxe a dokázali se klientům přizpůsobit.

Graf č. 11 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 21-25 let praxe



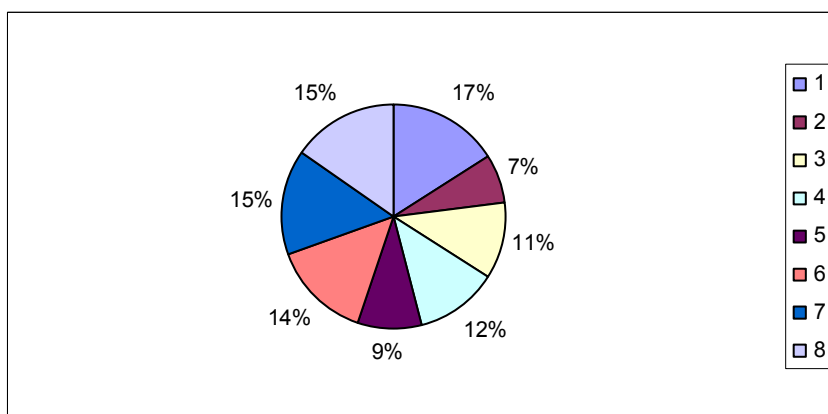
U grafu č. 11 naprosto vítězí vědomosti, které se kumulují samovzděláním a hlavně praxí. Průvodci s touto délkou praxe se většinou věnují této práci naplno a mají to nejen součást své obživy, ale hlavně jako svůj koníček.

Graf č. 12 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 26-30 let praxe



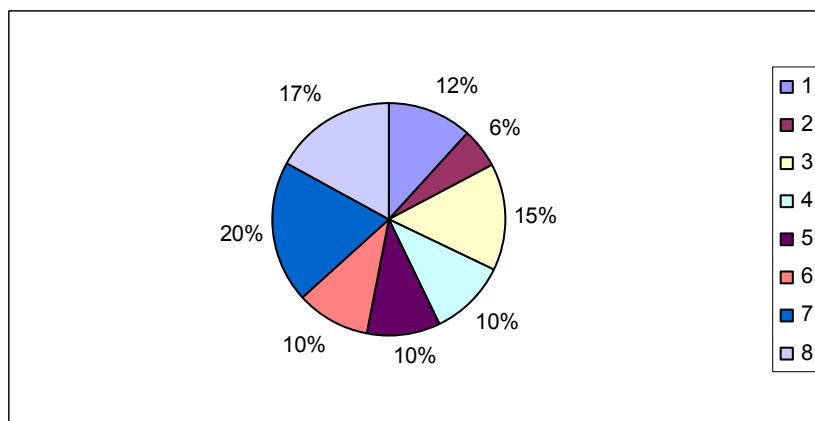
U grafu č. 12 se místa nemění – nejdůležitější aspekt zůstávají vědomosti , nejdůležitější zůstává empatie.

Graf č. 13 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 31-35 let praxe



Graf č. 13 napovídá, že u velmi zkušených kolegů a kolegyně jednoznačně převažují znalosti. Avšak nejhůře dopadl vzhled, který umístili až na poslední místo.

Graf č. 14 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 1 – 36-40 let praxe

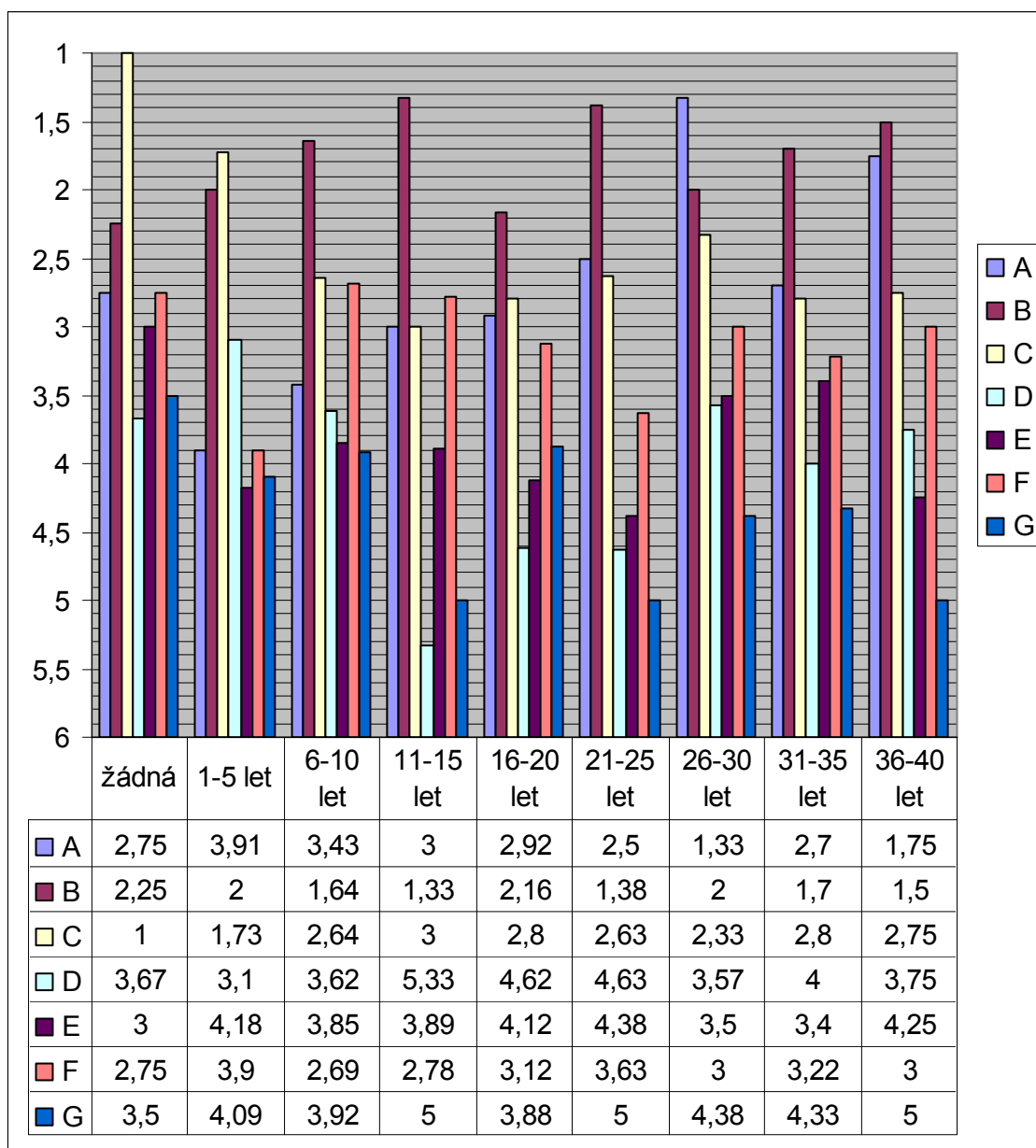


U našich nejzkušenějších kolegyně a kolegů převažují znalosti, nejméně preferují flexibilitu.

c) Grafické vyhodnocení otázky č. 2 včetně tabulky

GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ OTÁZKY Č. 2 VČETNĚ TABULKY

Graf č. 15 : Otázka: „Co považujete za nejdůležitější pro výkon
průvodcovské činnosti?“



Vysvětlivky:

A: školní vzdělání

B: kurz průvodce

C: vlastní cestování

D: zájmové činnosti (koníčky)

E: informace z médií

F: doplňující kurzy

G: zkušenosti od kolegů

U otázky č. 2, kde jsem se dotazovala, co je důležité pro výkon průvodcovské činnosti se odpovědi měnili hlavně podle délky praxe. S rostoucí praxí průvodci preferovali průvodcovský kurz. Nejméně, jak se dalo předpokládat, vyhodnotili mí kolegové zkušenosti od kolegů, které mohou být někdy velmi ošemetná záležitost. Důvodem možná je i fakt, že někteří průvodci neradi spolupracují, neboť se obávají o svoji pozici, kde do jisté míry hraje v konkurenčním boji i ušlý zisk. Zajímavé u této otázky byly i připojené odpovědi, kdy průvodci kladli velký význam samovzdělání, které se musí stále prohlubovat.

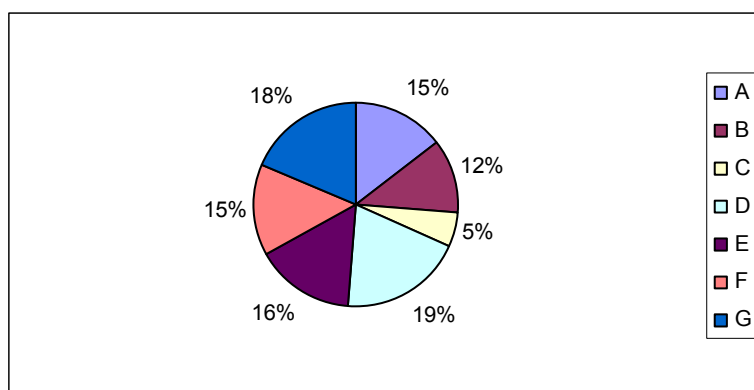
Další aspekty, které průvodci sami připojili k otázce č. 2 :

- Soustavné samostudium – tento aspekt se zde objevil několikrát
- Čtení tématické literatury
- Legislativní podmínky
- Důkladná příprava na akci
- Mít rád svoji práci
- Všeobecný přehled
- Dobré zdraví
- Znalost používání WAP

- Péče o hlas, rétorika, gestikulace
- Sledovat aktuální události
- Podnikavost
- Znalost země, odkud klienti přicházejí
- Úsměv
- Organizační schopnosti
- Ochota pomoci (klientům)
- Fyzická kondice

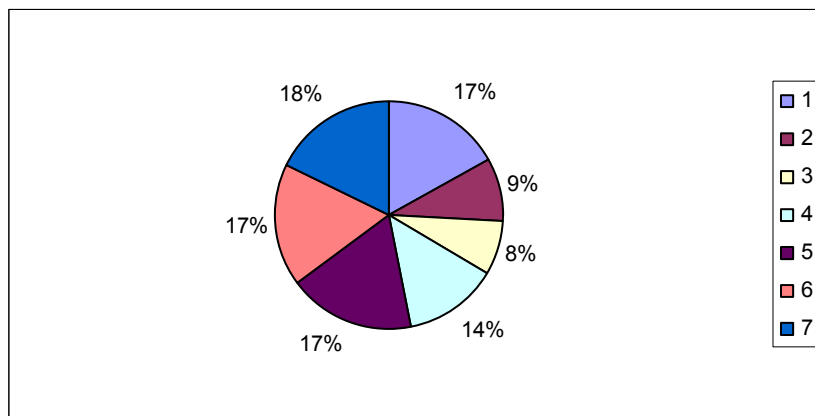
Popis jednotlivých diagramů (vždy po 5 letech praxe) :

Graf č. 16 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 - žádná praxe



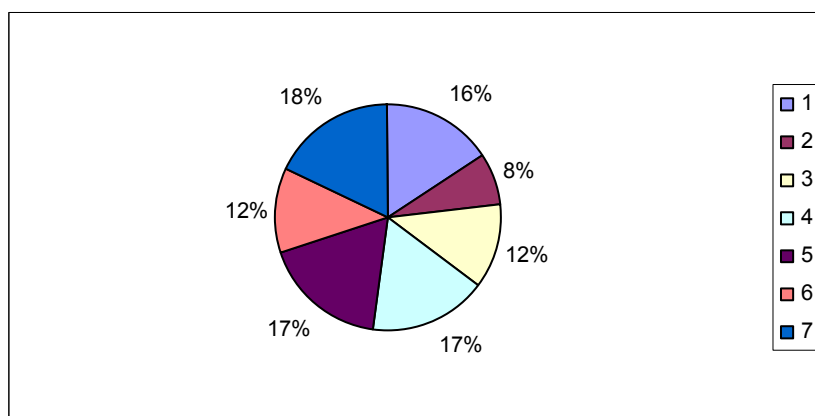
Zajímavé u lidí, kteří ještě nenabyli žádnou praxi je, že za nejdůležitější aspekt zvolili vlastní cestování. Předpokládala jsem, že zvolí kurz pro průvodce, který je hlavním vstupem do této profese. Zase na druhou stranu za nejnepodstatnější zvolili zájmové činnosti, do kterých bych vlastní cestování také zahrnula.

Graf č. 17 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 1 – 5 let



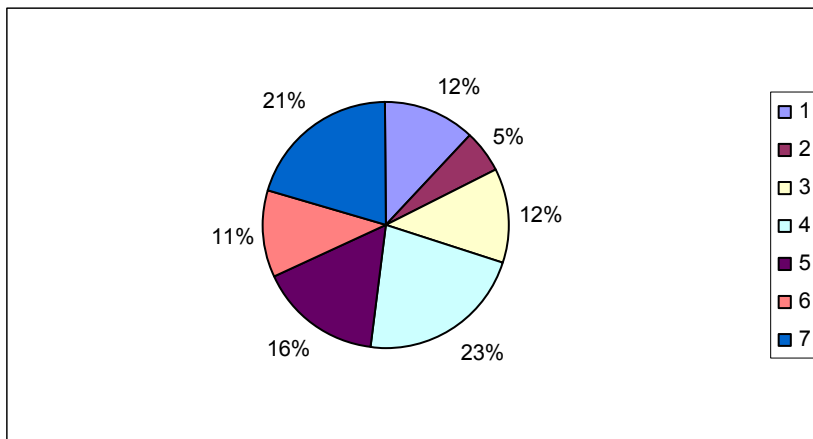
I u krátké praxe dotazovaní preferovali vlastní cestování. Nejméně zkušenosti od kolegů v těsném závěsu s doplňujícími kurzy a informací z médií.

Graf č. 18 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 6 - 10 let



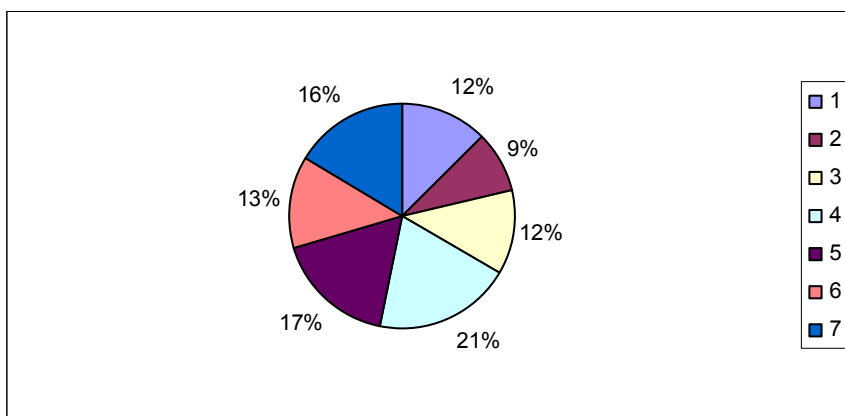
U grafu č. 18 je vidět ustálení odpovědí – nejdůležitější je kurz pro průvodce, na posledním místě zkušenosti od kolegů.

Graf č. 19 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č.2 – 11 - 15 let



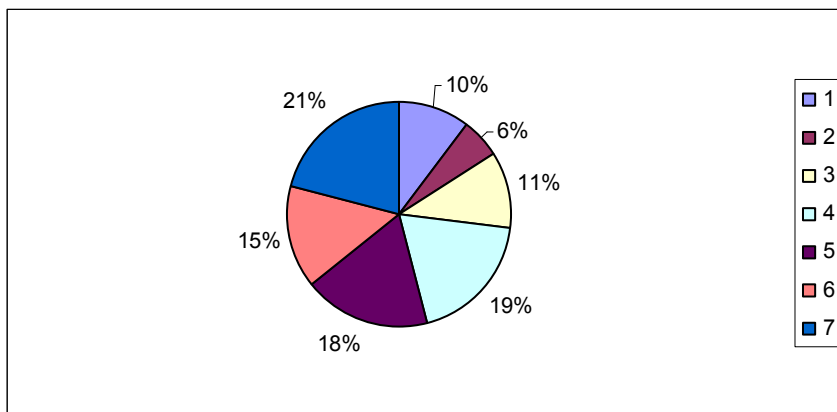
Prvenství se nemění, ale na posledním místě se objevil aspekt zájmových činností (koníčků).

Graf č. 20 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 16 - 20 let



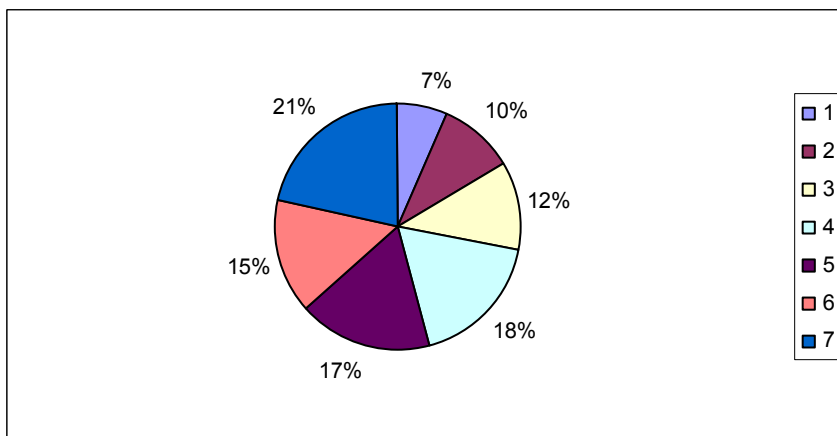
Nejvíce dotazovaní preferují průvodcovský kurz, nejméně zájmové činnosti.

Graf č. 21 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 21 - 25 let



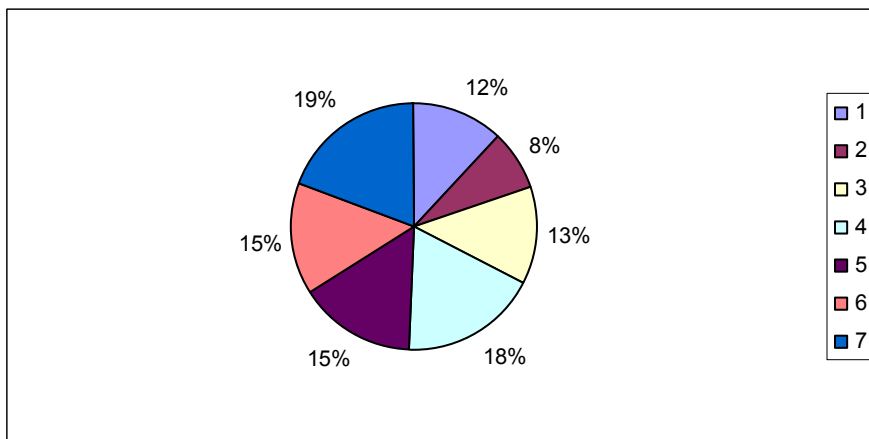
U grafu č. 21 je vidět, že průvodci preferují průvodcovský kurz, na posledním místě se nachází zkušenosti od kolegů.

Graf č. 22 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 26 - 30 let



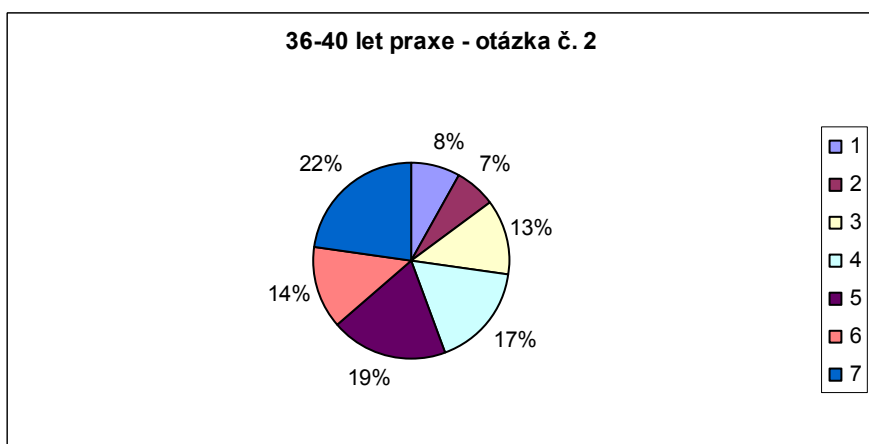
U praxe 26 až 30 let převažuje školní vzdělání před kurzem pro průvodce. Tito průvodci mají většinou vysokoškolské vzdělání.

Graf č. 23 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 31 - 35 let



U grafu č. 23 je vidět, že průvodci preferují průvodcovský kurz, na posledním místě se nachází zkušenosti od kolegů.

Graf č. 24 : Procentuální zastoupení jednotlivých aspektů u otázky č. 2 – 36 - 40 let



U nejdelší praxe se pořadí nemění – za nejdůležitější považují průvodcovský kurz, naopak nejméně důležité považují zkušenosti od kolegů.

6.3 ZPRACOVÁNÍ VOLNÝCH INFORMACÍ

Otázka: „Pokud máte další nápady či připomínky k tématu této ankety, vřele přijmu všechny Vaše poznatky.“

Jednotlivé argumentace a připomínky dotazovaných průvodců jsou seřazeny dle délky praxe v oboru. Dále je naznačeno pohlaví a věk.

1. Žena, 30 let, 1 rok praxe v oboru: Průvodcovský kurz jsem absolvovala kvůli rozšíření si vzdělání. Bohužel, certifikát není uznáván při přijímacích řízeních na státních VŠ ani na soukromých VŠ.
2. Žena, 60 let, 3 roky praxe: Vážená kolegyně, ideální průvodce by veškeré předpoklady měl mít na úrovni číslice 1.
3. Žena, 38 let, 5 let praxe:je velmi důležité dát těm lidem pocit, že jste tu nejen pro ně, ale že jste „jejich“...i historický výklad dělám často „z jejich pohledu“. Výborně se to osvědčuje a obě strany se tím názorově obohacují.
4. Žena, 39 let, 6 let praxe: Je to velmi obtížné seřadit , v podstatě rovnocenné faktory – nelze izolovat. Průvodcovství je komplexní.
5. Žena, 32 let, 8 let praxe: Kurzy pro průvodce jsou často přeceňované, „razítko“ dobrého průvodce nedělá, v kurzech se často nedozvíte to, co potřebujete, jde vlastně o formalitu, kterou potřebujete , abyste vyhověla stávající legislativě.
6. Žena, 60 let, 11 let praxe: Zkušenosti mě naučily, že zásadně nepodávám stejný výklad, ať už skupinám , či jednotlivcům. Na začátku je třeba

zjistit, o co mají klienti zájem a dále, kolik toho jsou schopni vstřebat. Ne vždy maximum informací znamená to nejlepší.

7. Žena, 55 let, 13 let praxe: Myslím si, že pro výkon průvodcovské činnosti jsou velmi důležité i obchodní kontakty s cestovními kancelářemi aj., kteří si služby průvodce objednávají. Důležitý je tedy podle mého názoru i obchodní talent původce – umět prodat to, co znám a umím.
8. Žena, věk napsala, že „už mám“, 16 let praxe: Pro výkon průvodcovské činnosti je velice důležité právní postavení a vymahatelnost práva s tím související (rovné podmínky pro průvodce v EU – tj. uznávání kvalifikace – oblasti se zvláštním režimem – rovný právní postih nedodržování předpisů, kontrola a ochrana podnikání.)
9. Žena, 55 let, 17 let praxe: Vadí mi rozdílná kvalita průvodců za jednotnou cenu. Vadí mi dravost a bezcharakternost některých cestovních kanceláří.
10. Žena, 68 let, 18 let praxe: Důležitá je příprava znalostí nejen o zemi, ale i o aktuálních událostech.
11. Muž, 46 let, 20 let praxe: Prezentace své osobnosti originálním způsobem.
12. Muž, 56 let, 20 let praxe: Jednotné zkoušky průvodců před komisí z různých organizátorů kursů, tak, jako to bylo dříve za PIS aby se zajistila KVALITA! Nových průvodců a nejen komerční kvantita. Úroveň soukromých organizátorů školení je různá a mnohdy pofidérní.

13. Žena, 60 let, 20 let praxe: Nikdy nesmíte říci „nevím“, to vyřadíte ze svého slovníku a když nevíte, snažte se obrátit téma na to, co víte.
14. Žena, 75 let, 20 let praxe: Záleží na dobrém kurzu pro průvodce, neunavovat detailním výkladem – někdy méně je více, zodpovídat dotazy.
15. Muž, 70 let, 22 let praxe: ...Nejdůležitější je zájem, snaha ukazovat lidem vše zajímavé a informovat je o všem, co se toho týká...
16. Žena, 49 let, 23 let praxe: Práce průvodce by měla být posláním.
17. Žena, 60 let, 25 let praxe: Je důležité v pravou chvíli umět říci NE! – turisté jsou zvláštní národ. ... (k dotazníku):...těžko rozlišit, protože vše je velmi důležité, jedno bez druhého velmi komplikuje práci.
18. Žena 72 let, 25 let praxe: Poutavý výklad bez vědomostí a obráceně nevytvoří profesionálního průvodce. Průvodce musí stále být „in“ = v obraze, co je nového u nás a ve státech, odkud má turisty...
19. Muž, 75 let, 28 let praxe: Mluvit zábavně – ale moc nelhat! Nemluvit o tom, co turisté nemohou vidět. Odhadnout úroveň klientů a nechvástat se . Nezavádět politické debaty!
20. Muž, 57 let, 34 let praxe: Nejdůležitější je dobře odhadnout klienta – na čem jim nejvíce záleží.. Také se jich na to vyptat, aby moje služba byla šita na míru... Studenti po diskotéce se liší od studijní cesty architektů! Je velkou chybou vnucovat vědomosti . když se klienti chtějí jen podívat a pobavit se. Jen začátečník chce dokazovat , co vše umí. Ptát se, co je

zajímá! Co mám probrat do detailu. Říct, že je to váš čas, ať je po vašem! Aby se necítily převálcování. Proložit nějakou legrací.

21. Žena, 55 let, 34 let praxe: Tato práce je průřezová, širokospektrální, se záběrem do mnoha oborů. Chce to především všeobecné vzdělání.

Kromě literatury se k této práci musíte vybavit dobrými botami, deštníkem, slunečními brýlemi a krémem na opalování. Vaše ruce a obličej budou po sezóně opálené jako ruce farmáře na poli, vystřídáte několik párů promočených bot, několik deštníků bude ztracených nebo zlomených, ale úroveň cizího jazyka, který používáte bude tak dobrý, jako po několika letech strávených v cizině.

Tato práce Vás naučí motivovat lidi. Je skutečně náročné zvládat počátečné zklamání turistů zvyklých na ježdění v autě, že jejich „lekce o Praze“ znamená 4 hodiny pěšky a pod deštníkem. Na konci sezóny Vás budou bolet ramena, protože v tašce kromě vody nosíte často i jídlo na celý den. Za to však po několika kilometrech chůze každý den budete mít kondici jako daleko mladší ročníky.

Zvyknete si, že Vaše „kancelář“ je mobil v tašce a ten musíte používat „za pochodu“, a to tak, aby nerušil Vámi podávaný výklad. Uvědomíte si, že pro pracovníka CK, který sedí v teple a suchu v kanceláři je dost těžko představitelné, že máte v jedné ruce deštník, v druhé ruce mobil, že Vám fouká do obličeje a že si nemůžete zapisovat fakta a údaje pro práci na další den. Naučíte se tedy zvládat i tuto komunikaci.

22. Žena, 59 let, 40 let praxe: Nejdůležitější je: 1. Dělat práci srdcem! Turisté to poznají. 2. Celoživotní vzdělávání v tomto oboru je nezbytné. 3. Žádný kurz nenahradí praxi.

6.4 SHRnutí

Velice mě překvapilo, kolik volných informací se shromáždilo. Je patrné, že samotní průvodci se velice o svoji práci zajímají a chápou ji jako širokospektrální činnost. Často upozorňují na to, že mezi svými řadami nachází různou kvalitu svých kolegů a kolegyň a také markantní rozdíl ve vzdělávacích kurzech. Poukazují i na špatně postavené právo a znění průvodcovské činnosti, které zabraňuje postihovat průvodce bez licence.

Naopak se velmi často shodují, že tato práce je profesionální a komplexní, kdy je velice důležité neustálé vzdělávání a přizpůsobování se klientům. Poukazují i na zajímavý výklad, který musí zaujmout a být zábavný. Mohu tedy sama zhodnotit, že tato práce vyžaduje důkladnou přípravu a hlavně – musí toho, kdo ji dělá naplňovat a tedy ji dělat s láskou a radostí.

7 ZÁVĚR

Práce průvodce je náročná, ale velice zajímavá práce. Člověk s touto profesí má možnost se setkávat s novými lidmi, předávat jim informace, má možnost objevovat nová místa na zemi, cestovat a hlavně jeho práce není nikdy stereotypní.

Radost a potěšení tedy mnohonásobně převyšují čas strávený studiem nových informací.

Každý průvodce je osobnost, která musí být silná, aby mohla obstát v situacích, které jsou náročné a někdy i stresující. Ale pohled na spokojené klienty, kteří dokáží ocenit váš výkon a pocit z dobře odvedené práce jsou nejlepší motivací stále své služby zdokonalovat.

Tato práce je také o vzdělávání, kdy se přes vzájemnou interakci předávají informace a znalosti. To, jak správně tyto informace předávat, tedy jak správně vzdělávat, záleží právě na samotné osobnosti průvodce a jeho dovednostech.

Průvodcovská činnost je alternativní vzdělání s jeho specifickými znaky. Tato alternativa je výjimečná hlavně v tom, že předávání informací je „v pohybu“. Člověk má také možnost zapojit všechny své smysly – předmět vidí (budovu), průvodce slyší (při výkladu), věci je možno ohmatat (v bezprostřední blízkosti), je možné i věci chutnat (například při degustaci dobrého moravského vína po dobrém českém obědě). Avšak toto vzdělání mohou také procítit – a k tomu je důležitý lidský kontakt, který je právě v podobě průvodce. Nejen, že reprezentuje svoji zemi a dělá jí „jméno“, ale dovoluje klientům prožít prožitek a tím si odnést neopakovatelný zážitek z jeho země.

V této práci je možné nalézt ideální profil průvodce. Ovšem v praxi je vidět, že je zcela nemožné splnit všechny předpoklady pro tuto činnost.

Každá osobnost je jiná, má jiné myšlení, priority a dovednosti. Každý je něčím jiným výjimečný, v něčem vyniká, něco naopak postrádá. Avšak v této profesi musí průvodce najít naplnění a má mu být koníčkem a zálibou. Měl by pracovat hlavně srdcem – to mu ukáže směr v jeho profesní dráze, motivuje ho - tedy pomáhá zdokonalovat samotné předpoklady pro tuto práci.

A tak se z průvodce stává profesionál.

8 BIBLIOGRAFICKÁ CITACE

1. DIDEROT. 1997. *Všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích*, 1. vyd. Praha: Nakladatelský dům OP 1997. ISBN 80-85841-17-7
2. DROBNÁ, Daniela. 2004. *Cestovní ruch pro SŠ a pro veřejnost*, 1.vyd. Praha: Fortuna 2004. 208 s. ISBN 80-7168-901-7
3. HELUS, Zdeňek. 2003. *Psychologie pro střední školy*, 3. vyd. Praha: Fortuna 2003. 119 s. ISBN 80-7168-876-2
4. MAG CONSULTING, 2006. manuál : *Průvodcovská činnost*, 1.vyd. Praha: Mag Consulting 2006. 65s.
5. NAKONEČNÝ, Milan. 1993. *Základy psychologie osobnosti*, 1.vyd. Praha: Management Press 1993. 232 s. ISBN 80-85603-34-9
6. NAKONEČNÝ, Milan. 1995. *Psychologie osobnosti*, 1. vyd. Praha: Academia 1995. 336 s. ISBN 80-200-0525-0
7. NAKONEČNÝ, Milan. 1997. *Encyklopedie obecné psychologie*, 2., rozšířené vyd. Praha: Academia 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7
8. O'BRIENOVÁ, Paddy 1999. *Asertivita pro manažery*, 2. vyd. Praha : Management Press, 1999. 212 s. ISBN 80-85943-87-5
9. ORIEŠKA, Ján. 1991. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*, 1.čes.vyd. Praha: IDEA servis 1991. 173 s. ISBN 80-900880-0-7

ZÁKONY A NORMY:

- 1: ČSN EN 13809:2004. Česká technická norma : *služby cestovního ruchu – cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – terminologie*
- 2: Nařízení vlády č. 469/2000 sb. , kterým se stanoví obsahové náplně jednotlivých živností v platném znění.

9 BIBLIOGRAFIE

- 1) FOX, Kate. 2005. *Watching the English – The Hidden Rules of English Behaviour*, 1st ed. London: Hodder and Stoughton, 2004. 424 s. ISBN 0-340-81886-7
- 2) HAVLOVÁ, Soňa. 1995. *Průvodce úspěšné ženy společenským životem*, 1. vyd. Praha : Motto 1995. 198 s. ISBN 80-85872-33-1
- 3) ORIEŠKA, Ján. 1992. *Technika služeb cestovního ruchu: Učební text pro přípravu průvodců cestovního ruchu*. 1.čes.vyd. Praha : Idea Servis, 1992. 158 s. ISBN 80-900880-6-6
- 4) RYGLOVÁ, Kateřina. 2007. *Cestovní ruch : soubor studijních materiálů*, Vyd. 2. Ostrava : Key Publishing, 2007. 81 s. ISBN 978-80-87071-44-1
- 5) SCANDINAVIAN SEMINAR 1996. *Handbook for Scandinavian Seminar / Elderhostel – Site Coordinators*, USA: Scandinavian Seminar 1996.
- 6) ŠÍPEK, Jiří. 2005. *Psychologické kapitoly z oblasti práce s lidmi (a v turismu zvláště)*, 1.Vyd. Hradec Králové : Gaudeamus, 2005. 87 s. ISBN 80-7041-319-0
- 7) THIEL, Erhard. 1993. *Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov*, 1.vyd. Bratislava : Plasma service 1993. 134 s. ISBN 80-901412-1-8

10 PŘÍLOHY

Příloha A: Znění dotazníku pro průvodce

Vážené kolegyně, vážení kolegové!

Ráda bych Vás požádala o vyplnění této krátké ankety, která se týká průvodcovské činnosti se zaměřením na profil průvodce.

Tato anketa je dobrovolná, anonymní a bude použita pouze pro účely mé bakalářské práce.

Děkuji Vám předem.

Adéla Trnková, studentka 3. roč. Andragogiky a pers. řízení, Karlovy Univerzity v Praze

Muž - žena

Věk: _____

Délka praxe v průvodcovské činnosti: _____

Ve kterém jazyce provádíte? : _____

Občany kterých států provádíte nejčastěji? : _____

Které předpoklady by měl podle Vás profesionální průvodce splňovat?

(Prosím, seřaďte podle důležitosti číslicemi 1 – 9. Začněte č.1 od nejdůležitějšího aspektu. Pokud se Vám zdá, že některé předpoklady jsou stejně důležité, označte je stejným číslem v pořadí.)

- vzhled (upravenost)
- vědomosti
- zkušenosti (praxe)
- komunikační schopnosti

- poutavý výklad
- schopnost orientace v terénu
- flexibilita
- empatie
- jiné

Co považujete za nejdůležitější pro výkon průvodcovské činnosti? (Prosím, seřaďte podle důležitosti číslicemi 1 – 8. Začněte č.1 od nejdůležitějšího aspektu. Pokud se Vám zdá, že některá kritéria jsou stejně důležitá, označte je stejným číslem v pořadí.)

- školní vzdělání
- kurz průvodce
- vlastní cestování
- zájmové činnosti (koníčky)

- informace z médií
- doplňující kurzy
- zkušenosti od kolegů
- jiné

Pokud máte další nápady či připomínky k tématu této ankety, vřele přijmu všechny Vaše poznatky.

EVIDENČNÍ LIST KNIHOVNY

Bakalářská práce
se půjčuje pouze prezenčně!

UŽIVATEL

Potvrzuje svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci

**Trnková, A.: Průvodcovská činnost jako alternativní forma
vzdělávání**

využije ve svém textu, uvede ji v seznamu literatury a bude ji řádně
citovat jako jakýkoli jiný pramen.

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

POKRAČOVÁNÍ EVIDENČNÍHO LISTU KNIHOVNY

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

POKRAČOVÁNÍ EVIDENČNÍHO LISTU KNIHOVNY

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis

POKRAČOVÁNÍ EVIDENČNÍHO LISTU KNIHOVNY

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude práce využita	Datum, podpis